



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA  
CAMPUS JOÃO PESSOA  
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR  
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS  
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FERNANDA LUDMILA GONÇALVES MARQUES DE BRITO SANTOS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: UM DIAGNÓSTICO SOBRE A  
UTILIZAÇÃO DE UM SIG NO SETOR DE CRÉDITO E COBRANÇA EM UMA  
DISTRIBUIDORA**

**JOÃO PESSOA – PB  
2023**

**FERNANDA LUDMILA GONÇALVES MARQUES DE BRITO SANTOS**

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: UM DIAGNÓSTICO SOBRE A  
UTILIZAÇÃO DE UM SIG NO SETOR DE CRÉDITO E COBRANÇA EM UMA  
DISTRIBUIDORA**



**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

**Orientador(a):** Dra. Alice Inês Guimarães Araújo.

**JOÃO PESSOA – PB  
2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP  
Biblioteca Nilo Peçanha – IFPB, *campus* João Pessoa

S237s	<p>Santos, Fernanda Ludmila Gonçalves Marques de Brito.</p> <p>Sistema Integrado de Gestão : um diagnóstico sobre a utilização de um SIG no setor de crédito e cobrança em uma distribuidora / Fernanda Ludmila Gonçalves Marques de Brito Santos. – 2023. 50 f. : il.</p> <p>TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG. Orientadora : Profa. Dra. Alice Inês Guimarães Araújo.</p> <p>1. Sistema de informação - Tomada de decisão. 2. Sistema Integrado de Gestão - SIG. I. Título.</p> <p style="text-align: right;">CDU 005.57:004</p>
-------	---

Bibliotecária responsável Josinete Nóbrega de Araújo – CRB15/116



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA  
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA

## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Fernanda Ludmila Goncalves Marques de Brito Santos**

20182460032

**SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: UM DIAGNÓSTICO SOBRE A UTILIZAÇÃO DE UM SIG NO SETOR  
DE CRÉDITO E COBRANÇA EM UMA DISTRIBUIDORA**

**TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO** apresentado em 29/11/2023

no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado  
em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em  
**ADMINISTRAÇÃO.**

**Resultado: APROVADO**

**BANCA EXAMINADORA:**

*(assinaturas eletrônicas via SUAP)*

**Dra Alice Inês Guimarães Araújo (IFPB)**

Orientador(a)

**Me. Herbert Jose Cavalcanti de Souza (IFPB)**

Examinador(a) interno(a)

**Esp Rosângela Madruga (IFPB)**

Examinador(a) interno(a)

---

Documento assinado eletronicamente por:

- **Alke Ines Guimarães Araújo**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/12/2023 18:54:02.
- **Rosângela Madruga**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/12/2023 19:45:08.
- **Herbert Jose Cavalcanti de Sousa**, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 05/12/2023 10:11:18.

Este documento foi emitido pelo SIAPE em 04/12/2023. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse [http://siape.ifpb.edu.br/autenticar\\_documento/](http://siape.ifpb.edu.br/autenticar_documento/) e forneça os dados abaixo:

Código: 508646  
Verificador: de1c80c0f4  
Código de Autenticação:



Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, JOAO PESSOA / PB, CEP 58015-435  
<http://ifpb.edu.br> - (83) 3612-1200

*Dedico este trabalho inteiramente a Deus, aos meus pais Lânia e Fernando e a minha irmã, Laiane.*

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente, agradeço a Deus, pela sua infinita graça e seu amor oferecido a mim, que não sou digna de sua misericórdia, agradeço por sempre guiar os meus passos e zelar por mim durante essa trajetória.

Agradeço e dedico à minha família, a minha mãe, meu pai, minha irmã e as minhas tias Michele, Lúcia e Rejane que sempre me deram palavras de encorajamento nos dias mais difíceis e que acreditaram no meu potencial.

Agradeço a minha avó, Francisca (In Memoriam), que partiu antes mesmo de receber a notícia que sua neta entraria em uma faculdade mas que sempre esteve ao meu lado, até seu último suspiro, aproveito esse espaço para agradecer por tudo, vó Kika.

Um agradecimento em especial a minha orientadora, professora Alice, pelo aceite em me conduzir neste trabalho, pela disponibilidade e dedicação nas orientações, pela paciência, gentileza e empatia perante a diversos percalços ao longo do caminho.

Agradeço também a vocês, Jennyfer, Rosângela, Ricardo e Jaclenilda pelas memórias feitas durante a graduação, pelo companheirismo nos projetos e pelo apoio durante essa jornada, vocês fizeram o processo ser mais leve devido a presença de vocês em minha vida.

Agradeço ao Instituto Federal da Paraíba (IFPB), pela oportunidade de fazer parte da história dessa instituição e por me conceder o prazer de realizar minha graduação nesse lugar tão especial. Por fim, agradeço aos meus colegas de trabalho que me auxiliaram e me motivaram na elaboração desta pesquisa.

“Permita-se ir com calma. Dê um passo de cada vez.  
Você pode descobrir as coisas importantes que  
antes não via, e elas vão chegar até você.”

(Kim Seokjin)

## **RESUMO**

Com o avanço global da tecnologia, foi necessário que as organizações buscassem se adaptar ao meio em que estão inseridas, recorrendo para o uso de softwares que detêm de dados e informações que auxiliam no funcionamento da empresa, proporcionam auxílio na melhoria da produtividade e apresentam uma vantagem competitiva frente às demais organizações, transformando assim, o comportamento do mercado empresarial. Posto isto, o objetivo do presente trabalho de conclusão de curso possui como finalidade o diagnóstico diante do impacto do uso de um Sistema Integrado de Gestão (SIG) no setor de crédito e cobrança de uma distribuidora, na cidade de João Pessoa. A metodologia foi baseada na pesquisa qualitativa, aplicada e descritiva, tendo como foco a tipologia de análise documental, com base sistêmica usada na distribuidora. Ademais, o trabalho mostra a forma de apresentação do SIG na organização e define as rotinas do sistema, mostrando seus controles e avaliações. Por fim, foi possível concluir que o campo pesquisado necessita de uma maior abrangência sistêmica na empresa estudada e na temática, deixando assim, uma proposta para futuras pesquisas.

**Palavras-chave:** Sistemas de Informação. Diagnóstico. Vantagem Competitiva

## **ABSTRACT**

Due the global advance of technology, it has been necessary for organizations to adapt to the environment in which they are inserted, resorting to the use of software that holds data and information that helps the company function, provides assistance in improving productivity and presents a competitive advantage over other organizations, thus transforming the behavior of the business market. Having said that, the aim of this course conclusion is to diagnose the impact of using an Integrated Management System (IMS) in the credit and collection sector of a distribution company in the city of João Pessoa. The methodology was based on qualitative, applied and descriptive research, focusing on the type of document analysis, based on the system used at the distribution company. In addition, the paper shows how the IMS is presented in the organization and defines the system's routines, showing its controls and evaluations. At last, it was possible to conclude that the field researched needs a greater systemic scope in the company studied and in the subject, thus leaving a proposal for future research.

**Keywords:** Information systems. Diagnosis. Competitive advantage

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1:</b> Funções de um sistema de informação.....	18
---	----

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

SIG: Sistema Integrado de Gestão

RCA: Representantes Comerciais

NF: Nota Fiscal

CNPJ: Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

SEFAZ: Secretaria da Fazenda

DNI: Depósito não identificado

TI: Tecnologia da Informação

SAD: Sistema de apoio a decisões

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1	OBJETIVOS.....	14
1.1.1	<b>Objetivo Geral.....</b>	<b>14</b>
1.1.2	<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>15</b>
2.1	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO.....	15
2.2	COMPONENTES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	17
2.3	TIPOLOGIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO .....	18
2.3.1	<b>Sistemas de informações transacionais .....</b>	<b>19</b>
2.3.2	<b>Sistemas de informações gerenciais (SIG).....</b>	<b>19</b>
2.3.3	<b>Sistemas de apoio a decisões (SAD).....</b>	<b>20</b>
2.3.4	<b>Sistemas de apoio a executivos .....</b>	<b>20</b>
2.4	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES COMO VANTAGEM COMPETITIVA.....	21
2.5	SISTEMAS DE INFORMAÇÕES NO AUXÍLIO DA TOMADA DE DECISÃO.....	22
<b>3</b>	<b>METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>22</b>
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	22
3.2	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	23
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	24
<b>4</b>	<b>ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>	<b>25</b>
4.1	DESCRIÇÃO DO DIAGNÓSTICO.....	25
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>46</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As mudanças no mundo contemporâneo têm gerado grandes transformações na forma de gestão das organizações. Nas últimas décadas, a revolução provocada pela tecnologia nos ambientes empresariais proporcionou que as empresas alterassem a sua funcionalidade, como forma de adaptação ao meio em que estão inseridas. Tendo como base os períodos históricos da evolução da sociedade, marcados inicialmente pela produção manufatureira e, posteriormente, pela produção industrial e pós-industrial, é possível constatar que a evolução detém de uma grande influência na forma da introdução tecnológica no ramo empresarial.

A automação dos sistemas tecnológicos de apoio à gestão possui papel fundamental nas organizações, devido a sua performance no recolhimento e armazenamento de informações, na transformação de dados, e posteriormente na administração desses dados para o efetivo tratamento da informação, que é de suma importância para a tomada de decisão.

Para tanto, são utilizados os sistemas de gestão integrado que segundo Turban *et al.* (2007) citado por Jannuzi *et al.* (2013) permitem coletar, armazenar, recuperar e disseminar informações para fins específicos. A gestão da informação em uma organização possui impacto direto na realização das atividades rotineiras e, na análise para a tomada de decisão pois agrupa os principais dados acerca de algo previamente definido. A integração das informações facilita a análise dos dados em períodos de curto e longo prazo, com mais exatidão nas informações e relatórios, gerando assim, um valor maior à organização em relação ao mercado.

Neste trabalho de conclusão de curso, o foco está nos sistemas de informação e o seu impacto na organização objeto dessa pesquisa. Diante do exposto e possuindo como marco principal, os sistemas de informação, e a inspiração pelo local de trabalho da autora, que é o ambiente de trabalho em que ocupa o cargo de assistente financeira, diagnosticando o funcionamento e o impacto do sistema de informação, no tocante a sua utilização em uma distribuidora, especificamente, no setor de crédito e cobrança da organização.

A problemática da referente pesquisa, consiste em conhecer a ferramenta de sistema de dados e informações da distribuidora, que geram as rotinas de trabalho, e que analisadas, podem dificultar o desenvolvimento e entendimento por parte dos colaboradores no setor estudado, e neste sistema de informação gerencial feito e estruturado, sabe-se que é para o ambiente de trabalho, do setor de crédito e cobrança na distribuidora estudada.

A ideia para esta pesquisa, se deu a partir do cumprimento diário das atribuições organizacionais da autora, em que foi observado a considerável necessidade do uso do sistema de informação para realização de tarefas do cotidiano do setor em que atua, e neste sentido, surge então, a indagação: **Quais são as rotinas de trabalho existentes na distribuidora estudada, com seus controles e avaliações dentro do SIG no setor de crédito e cobrança?** Sendo assim, definiu-se o problema de pesquisa estudado neste trabalho.

Portanto, a fim de explicar, a pesquisa proposta, o documento acadêmico está dividido da seguinte forma: Introdução, nele, contém a apresentação sobre a temática; Objetivos: delimitando o foco da pesquisa para alcançar os resultados; Fundamentação Teórica: exibindo a base teórica para discorrer sobre o tema; Metodologia de Pesquisa: considerando e apontando a base metodológica para abordar acerca do assunto estudado; Análise e Discussão dos Resultados: obtendo a apresentação dos resultados com base no que foi fundamentado teoricamente e no local de trabalho, setor definido para este estudo; e por fim as Considerações Finais, na qual é descrito o que se alcançou com a pesquisa e como o tema pode contribuir para futuras possíveis pesquisas.

## 1.1 OBJETIVOS

### 1.1.1 Objetivo Geral

Diagnosticar o funcionamento e impacto no uso do Sistema Integrado de Gestão (SIG), no setor de Crédito e Cobrança em uma distribuidora.

### 1.1.2 Objetivos Específicos

- Verificar o funcionamento e o impacto do sistema integrado de gestão na empresa;
- Definir as rotinas, mostrando seus controles e avaliações dentro do SIG no setor de crédito e cobrança;
- Apresentar ações de melhorias nas rotinas encontradas, como forma de ajustar impactos não assertivos, na organização do SIG na distribuidora.

Neste aspecto, pontua-se acima todas as orientações que atuaram como base para toda a

descrição científica e técnica deste Trabalho.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção é exibida a base teórica utilizada para discorrer sobre a temática, a partir de leituras sobre o assunto. Inicialmente, faz-se necessário estudar os conceitos que são a base do presente trabalho, isto é, as definições de Sistemas Integrados de Gestão, apresentando seus componentes, suas características e a Tipologia dos Sistemas, conseqüentemente, apontar sua influência na tomada de decisão e a sua performance como vantagem competitiva a frente de outras organizações.

### **2.1 SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO**

A denominada “quarta revolução industrial”, popularizada como revolução tecnológica, foi responsável por trazer mudanças significativas e desafiadoras para a sociedade. Parafraseando o autor Dr. Klaus Schwab em seu renomado livro chamado “A quarta revolução industrial” em que o mesmo diz “Começou na virada deste século e teve como fundamento a revolução digital. É caracterizada por uma Internet muito mais móvel e global, por sensores menores e mais poderosos e por inteligência artificial”. A evolução da tecnologia e suas ramificações durante os anos acarretaram novas inovações e conseqüentemente novos comportamentos no meio empresarial.

Há uma lei universal na natureza, na qual todos os sistemas vivos se movimentam para a desorganização e a morte, chamado de processo entrópico e para que isso não aconteça nas organizações, é necessário a busca pela adaptação no meio em que estão inseridas, isto é, que façam uso da tecnologia ao seu dispor e que usufruam dela em busca de melhores condições, melhor produtividade e melhores resultados.

Com o advento da tecnologia, foram criados e popularizados os sistemas de software que auxiliam na administração das organizações. Segundo Oliveira (2001) citado por Schmitt (2004), sistema é um conjunto de partes interdependentes que são integradas e que em conjunto formam um todo e possuem como objetivo efetuar uma determinada função, sendo necessário que ao tratar sobre a tecnologia da informação, entenda-se que os sistemas de informações são complexos e devem ser analisados tanto da perspectiva tecnológica quanto da organizacional.

De acordo com Rezende (2008) citado por Magalhães e Sampaio (2016), nas organizações o setor de tecnologia da informação está relacionado às atividades de inovação,

segurança, suporte técnico, manutenção, implantação, serviços digitais e produtos, atuando em conjunto para geração, aplicação e uso da informação.

As empresas produtoras desta tecnologia aplicada a sistemas de informação, estão crescendo exponencialmente em todo o mundo. Estes sistemas têm a capacidade de automatizar a comunicação e integração das informações, através da entrada e recuperação de dados de uma forma altamente padronizada. Os sistemas de informação possuem informações para a organização quanto para o ambiente em que está inserida. Conforme Laudon e Laudon, sistema de informação é definido como:

Um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisão, a coordenação e o controle de uma organização. Além de dar apoio à tomada de decisões, à coordenação e ao controle, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos (LAUDON E LAUDON, 2007, p.9)

Sistemas de Informação é um conjunto organizado de pessoas, hardware, software, redes de comunicações e recursos de dados que coleta, transforma e dissemina informações em uma organização (O'BRIEN, 2004).

Os sistemas integrados de gestão trazem benefícios para a empresa, na medida que otimizam o processo de gestão, reduzem os custos das operações, permitem melhorias no acesso de informações, aumento da produtividade, melhorias nas execuções operacionais e na tomada de decisão, como afirma Wood Jr (1999) “os sistemas integrados são (teoricamente) capazes de integrar toda a gestão da empresa, agilizando o processo de tomada de decisão e permite o monitoramento do desempenho da empresa em tempo real”, pensamento que vai ao encontro de Batista (2013) e Chopra e Meindl (2016), em que afirmam que os sistemas de informações gerenciais trabalham no auxílio da gestão, planejamento e controle da produção. São ferramentas capazes de gerir informações e relacionamento entre os setores, clientes e fornecedores.

O sistema de informação possui potencial de ser base para as transformações gerenciais e operacionais na organização, tendo como finalidade a resposta rápida frente às mudanças do mercado.

O surgimento dos sistemas de gestão integrado ocorre quando dois ou mais sistemas se unem de forma que resulte a perda de independência de um deles ou de ambos, porém sem abrir mão de suas identidades individuais. Segundo Karapetrovic e Willborn (1998), essa integração

varia com relação ao alcance e controle do sistema.

A integração pode ser resumida como um processo de ligação de diferentes sistemas de gestão em um único sistema, sendo utilizados recursos comuns buscando melhorar a satisfação das partes, um sistema de informação deve ser flexível, fácil de usar, responsivo, comunicativo e rentável.

## 2.2 COMPONENTES DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Segundo Bezerra (2004) citado por Magalhães e Sampaio (2016), um sistema de computador é composto por duas partes, o *hardware* que é definido como a parte física do computador que compõe o sistema de processamento de dados, é a parte palpável do computador. Já o *software* é definido como a parte lógica do sistema de processamento de dados, é o conjunto de comandos fornecidos ao *hardware* para execução de uma tarefa.

De acordo com Sommerville (2007) *software* é abstrato e intangível, é toda a documentação e configurações de *hardware* necessárias para que ele funcione. Para tanto, são necessários a utilização de dados que segundo Rezende e Abreu (2000, p.,58) citado por Schmitt (2004), é definido como um elemento da informação, um conjunto de letras e números que se analisados isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, isto é, não possui significado e deve ser atrelado a algo. Tendo em vista, a necessidade de interpretação desses dados, surge a informação, definida como “dados apresentados em uma forma significativa e útil para o seres humanos” (LAUDON E LAUDON, 2007).

Os sistemas de informação produzem as informações que auxiliam as organizações nas tomadas de decisão e na análise da produtividade operacional, ainda segundo Laudon e Laudon (2007, p.09), as 03 (três) atividades executadas em um sistema de informação afim de produzir essas informações, consistem em:

1. Entrada: Coleta dos dados brutos;
2. Processamento: É a conversão dos dados brutos;
3. Saída: Transferência das informações processadas às pessoas responsáveis pela execução das tarefas operacionais.
4. Feedback ou Retroalimentação: Retorno da saída para determinados membros da organização para avaliar e corrigir os possíveis erros cometidos na entrada.

**FIGURA 1** - Funções de um sistema de informação



Fonte: Laudon e Laudon, (2007, p. 10).

O gerenciamento das informações advindas desse fluxo é de suma importância para as organizações, tanto para analisar se o sistema, em sua integralidade, está sendo utilizado para benefício da empresa quanto para avaliar os seus processos internos.

### 2.3 TIPOLOGIA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Conforme Boudreau e Robey (1999) citado por Souza e Klenia (2017), os primeiros sistemas de informação foram criados na década de 50, tendo como foco o nível operacional das organizações. Com a necessidade de adaptação e expansão, várias formas de sistemas de informação vieram a ser criadas, de modo a atender às diversas exigências e necessidades das organizações.

Segundo Oliveira (2006) citado por Barros *et al* (2011) os níveis de influência e de geração de informação são de diferentes níveis hierárquicos, como: estratégico, tático e operacional, em conformidade com o pensamento de Rezende (2005), em que afirma que a classificação dos sistemas de informações também possuem características de níveis: estratégico, tático e operacional. A fim de compreender o tipo de operações que o sistema de informação pode executar, deve-se entender os elementos que a compõem, o projeto e os processos organizacionais (LAUDON E LAUDON, 2007).

Quanto aos níveis de influência, de acordo com Oliveira (2006) citado por Barros *et al* (2011), são definidos da seguinte forma:

- a) Nível Estratégico: Neste nível ficam situados os dirigentes da empresa que são responsáveis por elaborar o planejamento estratégico;
- b) Nível Tático: Constituído pelos gerentes intermediários, são responsáveis por desenvolver possibilidades de realização dos objetivos traçados no nível estratégico, com o objetivo de aperfeiçoar determinada área de resultado;
- c) Nível Operacional: Composto pelos supervisores de produção, que são designados a formarem grupos responsáveis pela realização das tarefas.

De acordo com O' Brien (2004), podemos dividir os sistemas de informação em 04 (quatro) tipos: Sistemas de informação transacionais, sistemas de informações gerenciais, sistemas de apoio à decisão e sistemas de informações executivas.

### **2.3.1 Sistemas de informações transacionais**

Segundo a literatura, o Sistema de Informações Transacionais (SIT) ou denominado como Sistema de Processamento de Transações foi o primeiro sistema de informação desenvolvido. Tal sistema é responsável pela coleta, armazenamento, processamento, monitoramento e distribuição dos dados das diversas transações realizadas internamente na empresa.

Esse sistema possui como característica o alto grau de repetição do processo, pois sempre que a empresa produz, é gerada uma transação que é armazenada no sistema.

### **2.3.2 Sistemas de informações gerenciais (SIG)**

Um sistema de informação gerencial (SIG) que auxilia os níveis superiores de uma organização, devido a produção de relatórios sintéticos e estruturados, podendo ser utilizados para o controle e planejamento dos processos, de acordo com Kroenke e Hatch (1994) citado por Schmitt (2004).

O sistema de informação gerencial envolve o conjunto de informações que a empresa utiliza para o seu planejamento, organização e controle. As informações, para essa função, podem servir para uma decisão a curto quanto a longo prazo. O SIG possui o propósito de fornecer as informações direcionadas a todos os níveis de organizações, visando a tomada de decisão.

Segundo Bratz (2015),

“o sistema de informação gerencial é a estrutura cujo propósito consiste em fornecer informação para as decisões em todos os níveis da organização, não devendo, porém, serem desconhecidas as limitações existentes para que eventuais frustrações desestimulem o progresso”.

Conforme Stair (1998, p. 208) citado por Schmitt (2004), “a finalidade principal de um SIG é ajudar a organização a atingir suas metas, fornecendo aos administradores uma visão das operações regulares da empresa, de modo que possam controlar, organizar e planejar mais eficaz e eficientemente.” O SIG além de possuir como característica marcante a sua orientação aos processos implementados na empresa, auxilia na redução de custos, otimização do fluxo e da qualidade da informação dentro da organização.

### **2.3.3 Sistemas de apoio a decisões (SAD)**

Para Laudon e Laudon (2007), o sistema de apoio a decisões analisa os problemas semi estruturados e os não estruturados. Stair (1996) citado por Santos (2009) define o SAD como,

[...] um grupo organizado de pessoas, procedimentos, banco de dados e dispositivos usados para dar apoio à tomada de decisões referentes a problemas específicos. O foco do SAD é a eficácia da tomada de decisão (STAIR, 1996, p. 38).

Perante a definição citada, o SAD é visto como um sistema que possui grande relevância na tomada de decisão nas organizações, é um elemento que auxilia de forma estratégica, pois busca suprir as necessidades internas da empresa e prover melhores tomadas de decisões assertivas.

### **2.3.4 Sistemas de apoio a executivos**

Segundo Laudon e Laudon (2007), os sistemas de suporte a executivos auxiliam a alta administração na solução de problemas. O sistema combina as informações internas e externas à organização, permitindo assim, que os executivos monitorem a performance organizacional. O sistema utiliza os dados de outros sistemas, a principal característica de um sistema de suporte

a executivos é a obtenção de dados de variadas fontes, integrá-los e agregá-los para que sejam utilizáveis pelos seus usuários.

## **2.4 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COMO VANTAGEM COMPETITIVA**

O avanço da Internet destruiu alguns setores e ameaçou alguns de findar-se, tanto quanto ajudou na criação de novos mercados e de novos setores. Com a crescente necessidade das organizações em buscar melhores resultados em um ambiente global, competitivo e dinâmico, a implantação de sistemas processadores de informações se torna uma ótima opção. A tecnologia da informação com a atribuição da gestão de informação tornou-se um dos elementos importantes no aumento da eficiência da organização.

Dito isso, a gestão de informação pode ser tornar uma vantagem competitiva no mercado, segundo Porter (1989) citado por Campomar e Khauaja (2011), às vantagens competitivas são obtidas e sustentadas, utilizando estratégias genéricas formalizadas e implementadas pelas empresas. Ainda segundo Porter, há duas maneiras de se posicionar possuindo um desempenho superior no mundo corporativo, seja por meio dos custos baixos ou pela diferenciação, “a vantagem competitiva é obtida quando uma empresa alcança um desempenho superior por meio de um diferencial estratégico de mercado, direcionado por preço ou posicionamento” (PORTER, 1989).

Conforme Porter e Millar (1985) *apud* Campomar e Khauaja (2011), a tecnologia da informação (TI) torna-se uma vantagem competitiva pelo fornecimento de novas formas de ultrapassar seus concorrentes, devido ao TI ter influência sobre todas as atividades realizadas pela empresa, pela possibilidade de novos relacionamentos seja entre compradores, fornecedores e/ou unidades estratégicas, isto é, o conjunto definido de clientes.

A utilização dos sistemas de informações nas organizações passam a ser um importante diferencial competitivo, devido a disponibilidade de informações presente no sistema, sejam essas gerais, isto é, levando em consideração todo o funcionamento da empresa ou informações específicas, sendo esta sobre um setor em evidência, segundo Robbins (2000) citado por Schmitt (2004), tanto a qualidade quanto a rapidez na tomada de decisão, numa empresa, dependem, fundamentalmente, da qualidade e da disponibilidade das informações.

## 2.5 SISTEMAS DE INFORMAÇÃO NO AUXÍLIO DA TOMADA DE DECISÃO

Uma das principais contribuições do uso dos sistemas de informações é auxiliar no processo decisório, seja na tomada de decisão em níveis mais altos quanto mais baixos na hierarquia empresarial, como afirma Hoppen (1992), em que descreve que a organização é como um sistema em constante mudança e que as atividades da empresa, em todos os seus níveis hierárquicos, são essencialmente atividades de tomada de decisão e de resolução de problemas.

Nas organizações, o processo de tomada de decisão é um processo sistematizado, que é iniciado a partir de um levantamento de dados para a análise de um problema e estabelecimento de propostas de soluções, de acordo com Meggison *et al.* (1986) citado por Schmitt (2004), “a tomada de decisão pode ser definida como a seleção consciente de um curso de ação dentre as alternativas disponíveis para obter um resultado desejado”.

Todo o processo de decisão está sujeito a diferentes graus de riscos e incertezas. Um dos fatores que influenciam, diretamente e decisivamente no grau de risco e incerteza de uma decisão, é a qualidade e a precisão da informação disponível.

## 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Segundo Marconi e Lakatos (2003), métodos é o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que permitem alcançar os objetivos, traçando caminhos e analisando os erros, ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos para realizar uma pesquisa ou um estudo.

Nesta seção será exibida a base metodológica para abordar acerca do assunto estudado, primeiramente, é necessário ter ciência sobre a natureza e a abordagem da pesquisa, assim como sua tipologia. Em seguida, serão introduzidos os procedimentos quanto ao universo, amostragem e o instrumento utilizado para a coleta de dados.

### 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Gil (2007, apud Gerhardt e Silveira, 2009), a pesquisa é definida como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa é desenvolvida por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

Para maior aprofundamento no estudo, **quanto à abordagem**, este trabalho trata-se da abordagem qualitativa, que segundo Richardson (1999) é uma forma adequada para entender a natureza de um fenômeno. Os estudos que possuem tipologia qualitativa podem descrever a complexidade de um determinado problema, analisar as interações de variáveis e proporcionar a compreensão do comportamento dos indivíduos.

Como afirma Goldenberg (2004), a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, dito isso, nesse estudo será exposto o sistema de informação adotado pela organização e o diagnóstico perante a sua utilização.

**Quanto à natureza** da pesquisa, o trabalho é caracterizado pela pesquisa aplicada que de acordo com Gil (2008) possui como característica fundamental o interesse na aplicação, utilização e consequências práticas dos conhecimentos, possui dependência de suas descobertas e se enriquece com o seu desenvolvimento. Além disso, **quanto aos objetivos**, a pesquisa é de caráter descritivo, que ... “exige do investigador uma série de informações sobre o que deseja pesquisar. Esse tipo de estudo pretende descrever os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1987, p. 110).

Para o andamento da pesquisa, **quanto aos procedimentos técnicos**, o estudo se apoia na tipologia de método de pesquisa documental que conforme Sá-Silva, Almeida e Guindani (2005), é um método que utiliza a compreensão e a análise de documentos diversificados. A fonte das informações foi obtida a partir do entendimento, funcionamento e da utilização e análise dos relatórios existentes no sistema de informação, do setor estudado.

Ainda é uma pesquisa bibliográfica, pelo uso de fontes bibliográficas que ajudaram na construção do entendimento sobre os conteúdos estudados e abordados no corpo deste trabalho, como livros e artigos científicos. Fonseca (2022) citado por Gerhardt e Silveira, (2009, p.32) ensina que a pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e, publicadas por meios de escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos e páginas de web sites. Também foram feitas entrevistas orientadas com os colaboradores do setor de análise. Segundo Gerhardt e Silveira (2009, p.72), na entrevista orientada “o entrevistador focaliza sua atenção sobre uma experiência dada e seus efeitos; isso quer dizer que ele sabe por antecipação os tópicos ou informações que deseja obter com a entrevista.”

### 3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

Este trabalho foi feito numa distribuidora de porte médio, localizada em João Pessoa/PB,

que teve como universo a pesquisa no setor financeiro que possui 8 (oito) colaboradores, para Vergara (1997) universo ou população é a composição de elementos como empresas, produtos e/ou indivíduos, cujas características apontadas serão essenciais a servir de base para investigação em estudos, segundo Lakatos e Marconi (2003) “é aquele conjunto de informações que lhe possibilitará a escolha da amostra, que deve ser representativa ou significativa”.

Para uma melhor análise de estudo e com a necessidade de escolher um tipo de amostragem, se fez necessário a escolha da amostragem não probabilística, que conforme aponta Gil (2008) é uma abordagem que não apresenta fundamentação matemática, apenas critérios do pesquisador.

A fim de conhecer a realidade do universo do trabalho, apenas uma parte desta população esteve acessível para a retirada da amostra, que foram 8 (oito) colaboradores e escolheu-se como critério de estudo, o setor de Crédito e Cobrança locado no setor financeiro da distribuidora. Lakatos e Marconi (2003) contribui para a definição de amostra ao dizer que a mesma é referente a uma parcela selecionada do universo, sendo, pois, um subconjunto do universo. Dessa forma, “quando a amostra é selecionada de forma precisa, os resultados resgatados tendem a aproximar-se bastante dos que seriam obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do universo” (GIL, 2002, p. 121).

Neste sentido, o estudo teve o mesmo universo e amostra.

### 3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Com o objetivo de obter os resultados e respostas relevantes no decorrer desta pesquisa, para a coleta de dados foram utilizadas o trabalho desenvolvido pela autora no uso da plataforma de informação existente no setor estudado e na sua observação assistemática, provocada pela própria experiência da autora, que trabalha neste setor há seis meses, os dados foram obtidos mediante o acesso do sistema de informação utilizado pela empresa.

De acordo com Lakatos e Marconi (2003), a observação assistemática é aquela que recolhe e registra os fatos da realidade sem que o pesquisador utilize meios técnicos especiais ou precise fazer perguntas diretas. E a observação assistemática existente ocorreu junto com a entrevista orientada, procedimento este, usado pela graduanda, e que ofereceu suporte técnico necessário para a compreensão e descrição das rotinas de trabalho existentes no SIG da distribuidora.

Quanto a análise de dados, foi feito com uma análise de conteúdo que segundo Bardin

(1977) é uma técnica que examina o que foi dito em entrevistas ou algo que foi observado pelo pesquisador, o autor divide a análise de conteúdo em três etapas: 1º - A pré análise com o objetivo de sistematizar as ideias iniciais; 2º - A exploração do material; e 3º - O tratamento e a interpretação dos resultados.

Para a coleta de dados, também foi utilizado a análise documental a partir de análise de dados do sistema, que conforme Bardin (1977, p. 45) é “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sobre uma forma diferente da original, a fim de facilitar uma consulta ou uma referência”.

Compreende-se que a análise documental possui como propósito facilitar o acesso da informação ao observador, para que tenha o máximo de acesso às informações do que foi analisado.

## **4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

A presente pesquisa, instigada pelo local de vivência organizacional, é determinada com o propósito de descrever e diagnosticar o impacto de uso de um Sistema Integrado de Gestão no setor de crédito e cobrança em uma distribuidora. Para tanto, a base metodológica escolhida foi de extrema importância para os resultados desta, visto que de acordo com a tipologia e abordagem selecionada, foi possível obter dados concretos diretamente com a organização, objeto deste estudo.

### **4.1 DESCRIÇÃO DO DIAGNÓSTICO**

Quando a organização comercializa bens ou serviços, a maneira que elas podem receber os pagamentos são por meios de pagamentos à vista ou a prazo, especificamente para pagamentos a prazo, é necessário a análise e concessão de crédito. Sendo esses meios de pagamentos alocados para acompanhamento e controle no setor de Contas a Receber. Segundo Iudícibus, Martins e Gelbcke (2002), as contas a receber provenientes de vendas a prazo de mercadorias e serviços a clientes, representam um dos ativos mais importantes das empresas

Na organização, o setor de contas a receber é composto por 08 (oito) pessoas, sendo 04 (quatro) delas responsáveis pela atividade de cobrança dos clientes inadimplentes, concessão de desconto em títulos e no suporte aos clientes que relatam problemas no ato de pagamento dos boletos bancários, como títulos não registrados, títulos extraviados e títulos que não apresentam os descontos concedidos. Ademais, auxiliam na organização e identificação de

canhotos de boletos assinados para identificação de Notas Fiscais.

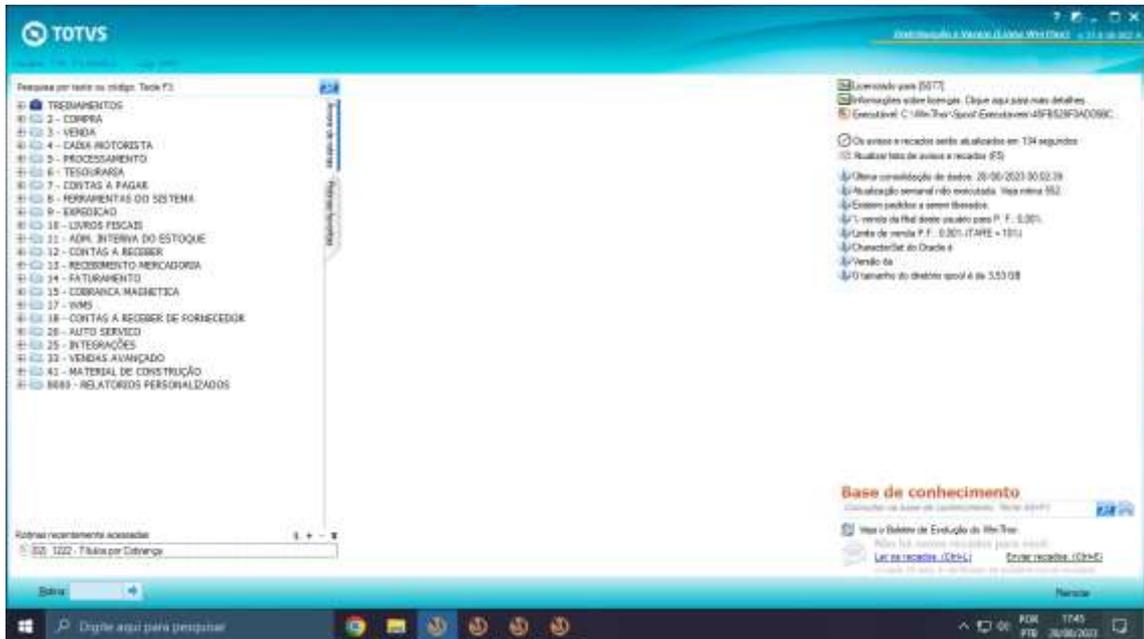
O departamento possui 01 (uma) pessoa responsável para tratar sobre questões burocráticas, isto é, atividades ligadas diretamente aos bancos, como realização do retorno bancário diário, envio de remessas de registro de títulos ao banco correspondente, a inclusão e extração de clientes na plataforma do Serasa, baixas de Notas Fiscais (NFs) canceladas, assim como, acompanhamento da meta da equipe responsável pela cobrança e realização de baixas manuais de pagamentos no sistema, tanto quando os pagamentos são efetuados via cartão ou por transferências bancárias.

No âmbito do contas a receber também fazem parte da equipe, 03 (três) analistas de crédito, cada uma responsável por sua região designada (Paraíba, Pernambuco e Rio Grande do Norte), em que operam funções como análise de novos cadastros de clientes, assim como, a análise de cada cliente da organização para avaliar se é possível a concessão de crédito para compras a prazo e qual limite de valor é viável aplicar no sistema.

Também operam funções como liberação de pedidos de mercadoria na plataforma enviados pelos Representantes Comerciais (RCAs) e são responsáveis pela emissão de relatórios de inadimplência geral e por região a cada semestre, a fim de avaliar a relação entre o crédito concedido e o percentual de inadimplência.

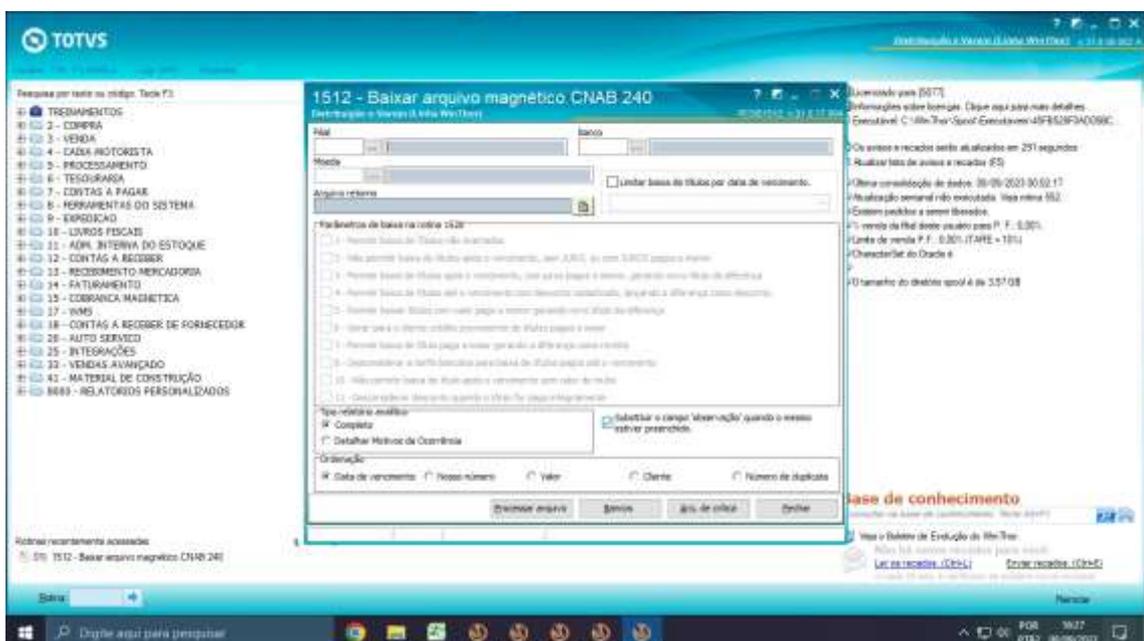
De tempos em tempos, a empresa dispõe de jovens aprendizes, que trabalham apenas meio período e auxiliam nas atividades atreladas ao âmbito da cobrança. Todas essas atividades são realizadas juntamente ao Sistema Integrado de Gestão (SIG) e os colaboradores do setor possuem diferentes níveis de acesso, isto é, só possuem acesso a determinadas rotinas do sistema. O Sistema Integrado de Gestão (SIG) utilizado é o *Winthor*, é o sistema líder no setor atacadista distribuidor e é caracterizada como uma ferramenta de gestão integrada.

Dito isso, com relação às questões burocráticas, são utilizadas as seguintes rotinas:



Página inicial do Sistema *Winthor*, 2023.

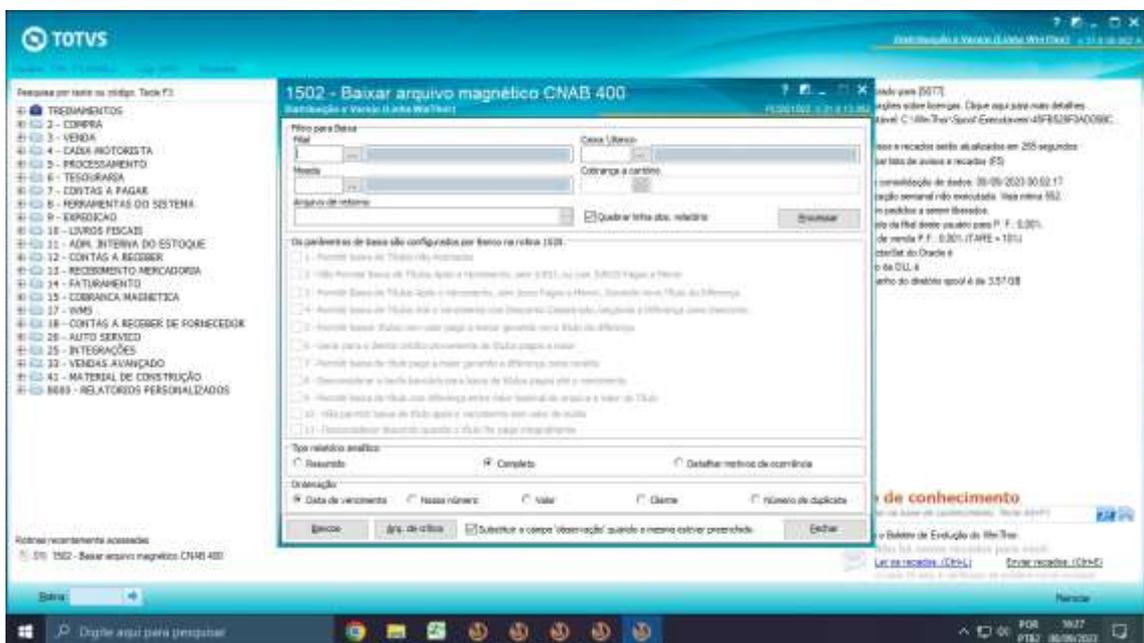
A página inicial do sistema apresenta informações técnicas e operacionais para o controle do setor de tecnologia da empresa, como informações de licenciamento, consolidação de dados e detalhes específicos do sistema, que são efetivamente administrados e analisados para verificar se o uso do SIG está atendendo as necessidades da organização. Apresenta também a aba “Rotina”, em que é possível pesquisar os números referentes às rotinas a serem utilizadas.



Página do Sistema *Winthor*, 2023.

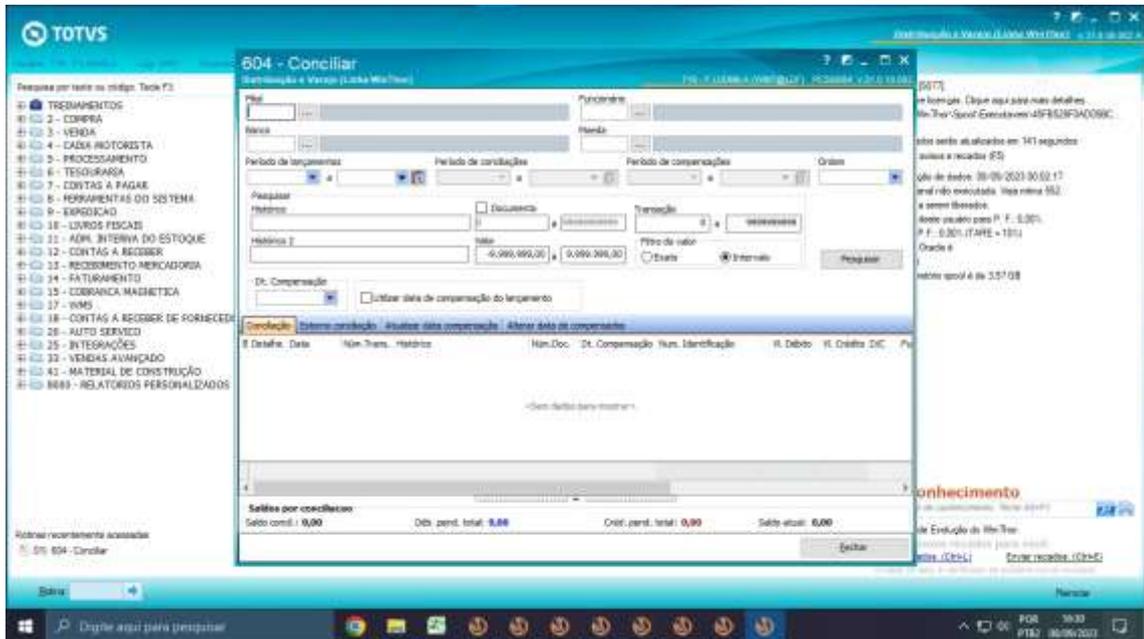
Como citado, a supracitada “questões burocráticas” são as atividades tratadas diretamente com as instituições financeiras e diariamente, é realizado o denominado retorno bancário, que é a troca de informações entre o sistema e os bancos. A imagem acima se relaciona a rotina número 1512 – Baixar arquivo magnético CNAB 240, nela é realizado o retorno bancário do Banco do Brasil.

O processo consiste em agrupar o arquivo do retorno disponibilizado pelo banco diariamente e anexar na rotina apresentada para que os títulos que foram pagos sejam processados e analisados pelo sistema.



Página do Sistema Winthor, 2023.

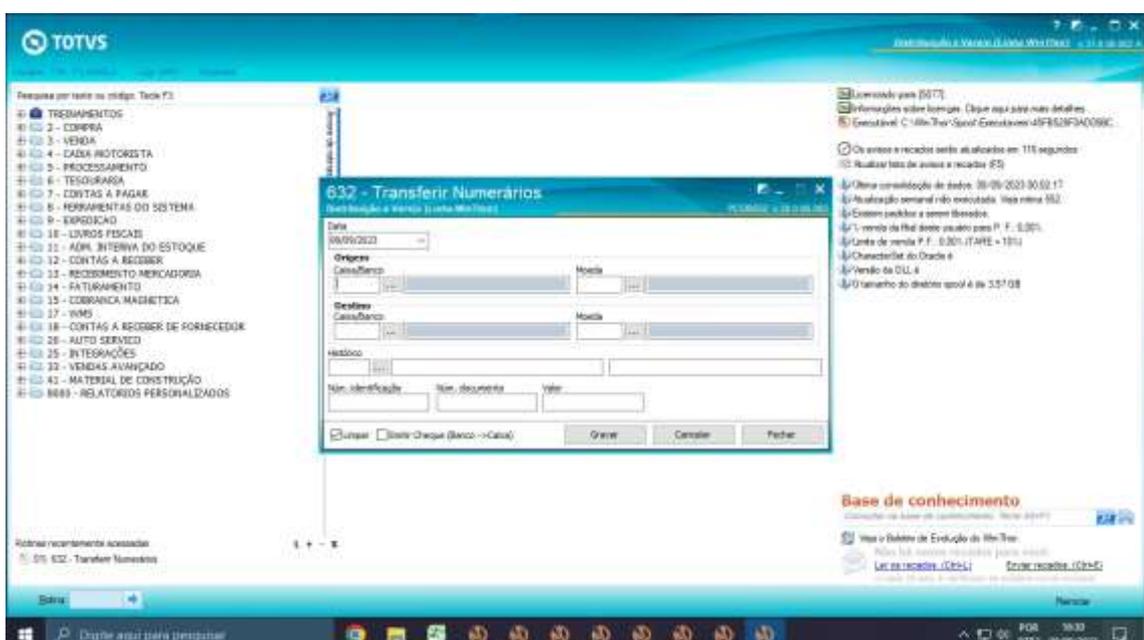
Ainda tratando sobre o retorno bancário, na imagem acima mostra a rotina número 1502 – Baixar arquivo magnético CNAB 400, nela é realizado o retorno bancário dos bancos Itaú e Bradesco. Os processos são idênticos, consiste em agrupar o arquivo do retorno disponibilizado pelo banco diariamente e anexar na rotina para que seja processado pelo sistema e analisado.



Página do Sistema Winthor, 2023.

Na rotina número 604 denominada de “Conciliar” são realizadas as conciliações dos retornos bancários feitos. Segundo Reis (2019), a conciliação bancária baseia-se na relação entre o saldo disponível no extrato bancário e o saldo contábil em uma data estipulada, a fim de certificar que não há nenhuma informação incorreta.

A rotina executa automaticamente a relação de títulos em aberto e os títulos pagos que estão presentes no arquivo do retorno bancário.

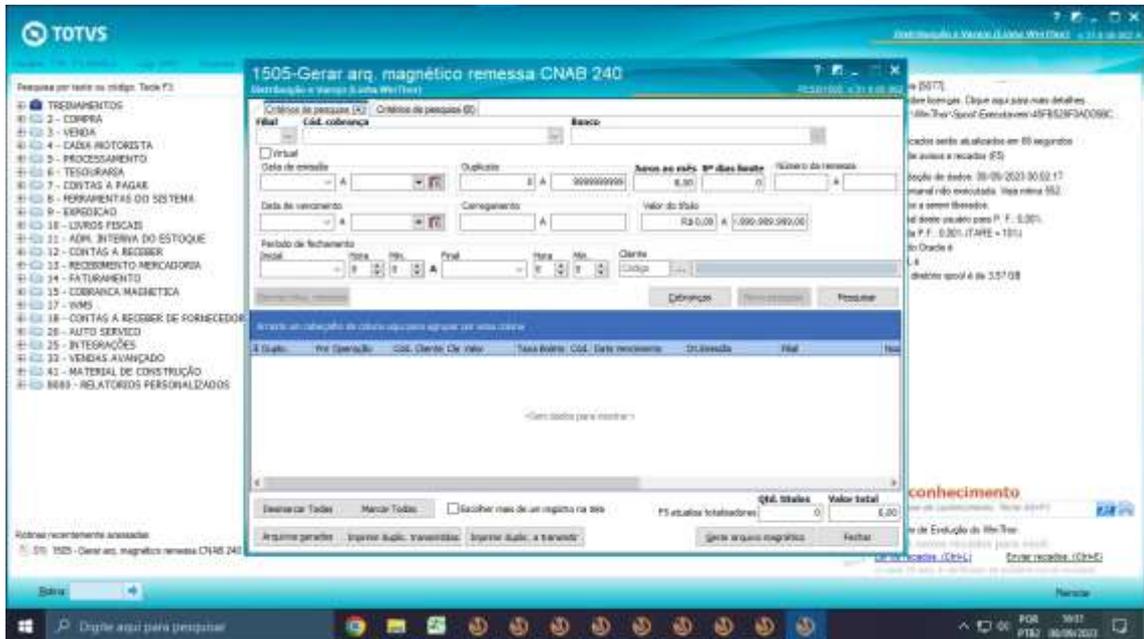


Página do Sistema Winthor, 2023.

Após concluída a conciliação na rotina número 604, é necessário a utilização da rotina número 632 – Transferir numerários, mostrada na imagem acima. Essa rotina diz respeito ao preenchimento do valor total do retorno em cada banco, ou seja, qual o valor total do retorno diário no banco Itaú, Bradesco e Banco do Brasil.

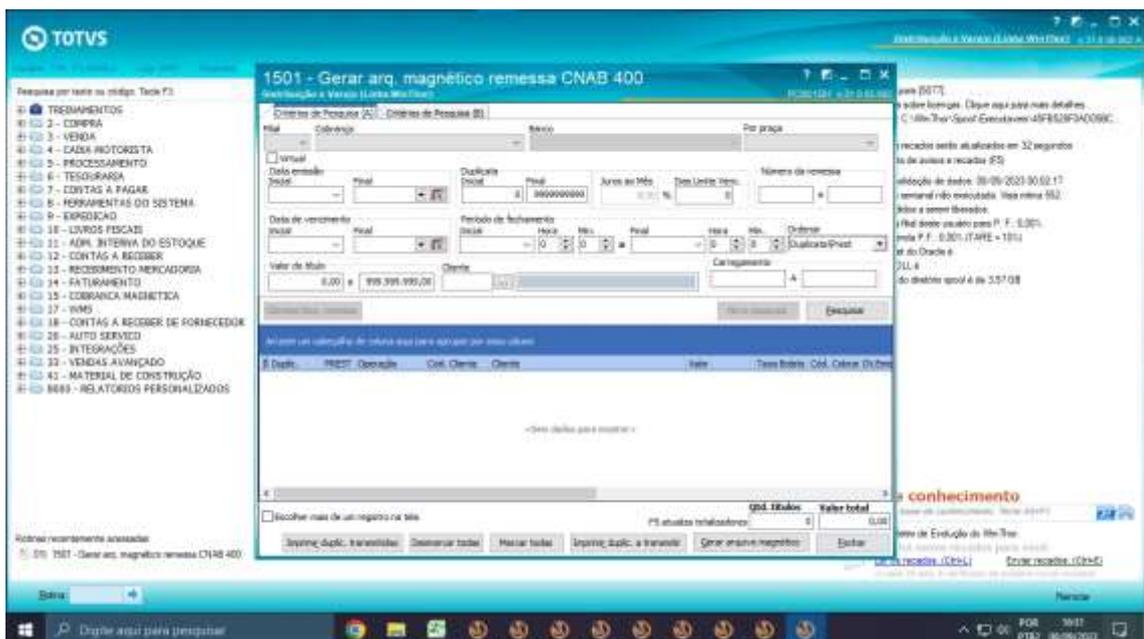
Página do sistema *Winthor*, 2023.

Na rotina 504 – Atualização diária I, descrita na imagem acima, é realizado o processamento do retorno bancário diário em relação ao sistema de gestão, ela é responsável por realizar a ligação do que foi recebido pelo banco com os títulos que constam registrados no sistema. A rotina é acionada na última etapa do retorno bancário, e a partir de sua ativação, os clientes que estavam bloqueados no sistema em razão da inadimplência são desbloqueados devido a identificação automática dos pagamentos.



Página do Sistema Winthor, 2023.

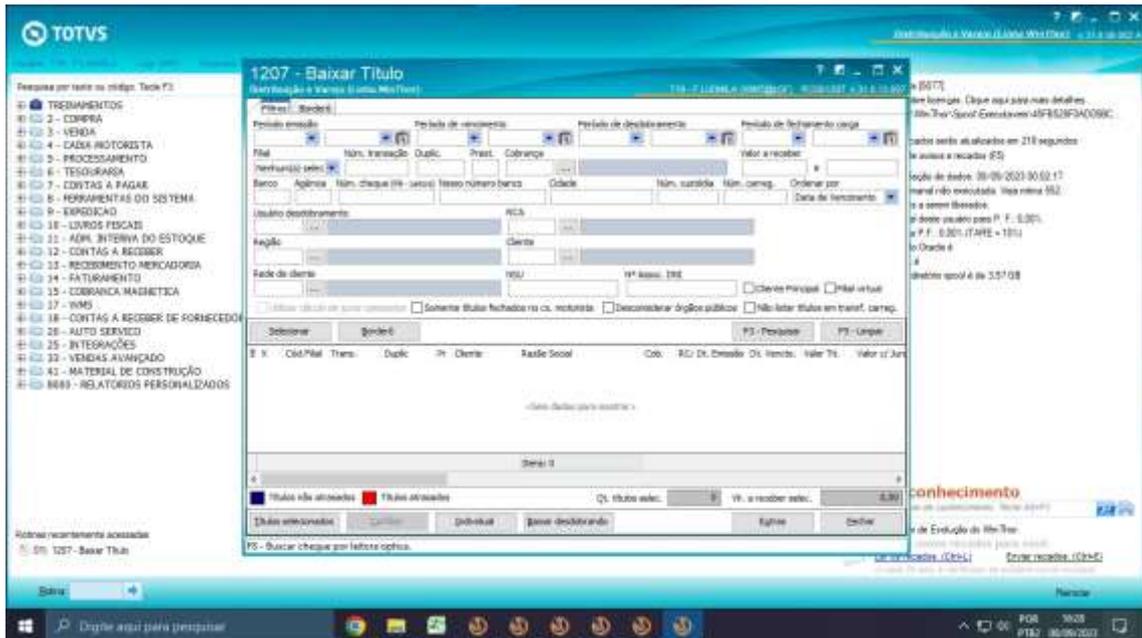
A rotina 1505 – Gerar arquivo magnético remessa CNAB 240 consiste em processar remessas de títulos a serem enviados para registro no banco, isso é, registrar o título a ser pago no banco para que o mesmo esteja incluso nos pagamentos que virão no retorno bancário diário. A rotina número 1505 é específica do Banco do Brasil.



Página do Sistema Winthor, 2023.

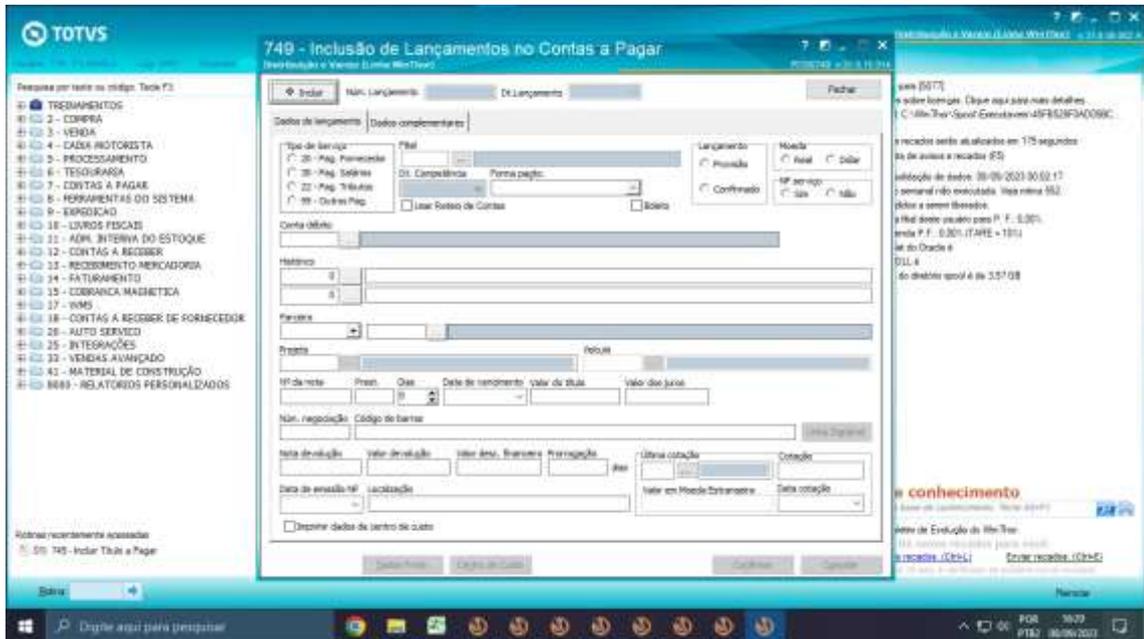
A rotina 1501 – Gerar arquivo magnético remessa CNAB 400 é idêntica à rotina

apresentada anteriormente, possui as mesmas funcionalidades, porém é utilizada para geração de remessas de títulos provenientes dos Bancos Itaú e Bradesco.



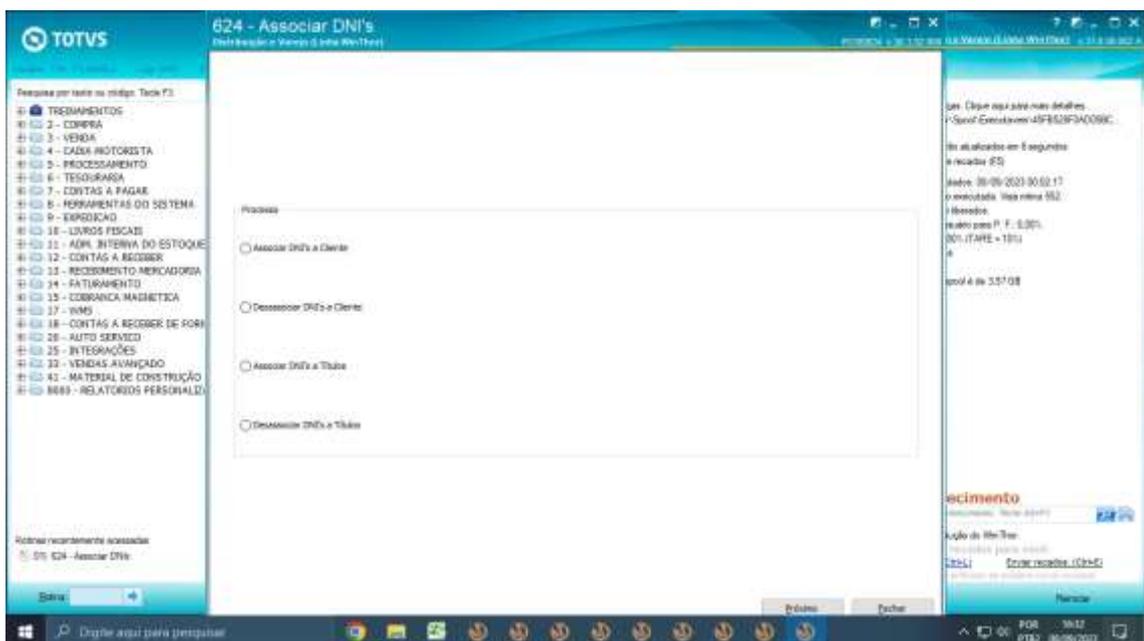
Página do Sistema Winthor, 2023.

A rotina número 1207 – Baixar título consiste, assim como proposto pela sua própria denominação, dar baixa do título no sistema. Quando o cliente efetua o pagamento por transferência bancária, a baixa no sistema é feita manualmente, por consequência do pagamento não vir no retorno bancário, já que o arquivo da instituição financeira possui apenas títulos pagos por boleto bancário. Para a baixa manual, a rotina oferece diversas formas de baixar os títulos, como descrito na imagem, seja filtrando pelo banco, período de emissão, período de vencimento e código do cliente.



Página do Sistema Winthor, 2023.

A rotina número 749 – Inclusão de Lançamentos no Contas a Pagar relaciona-se a realizar um lançamento de pagamento a maior realizado pelo cliente. Na organização, uma das políticas aplicadas é a de que o cliente deve ser ressarcido do valor pago. Para tal, é necessário lançar na rotina número 749 a instrução de pagamento, transformando assim, esse lançamento em uma conta a pagar, em que inclui as observações perante o valor.



Página do Sistema Winthor, 2023.

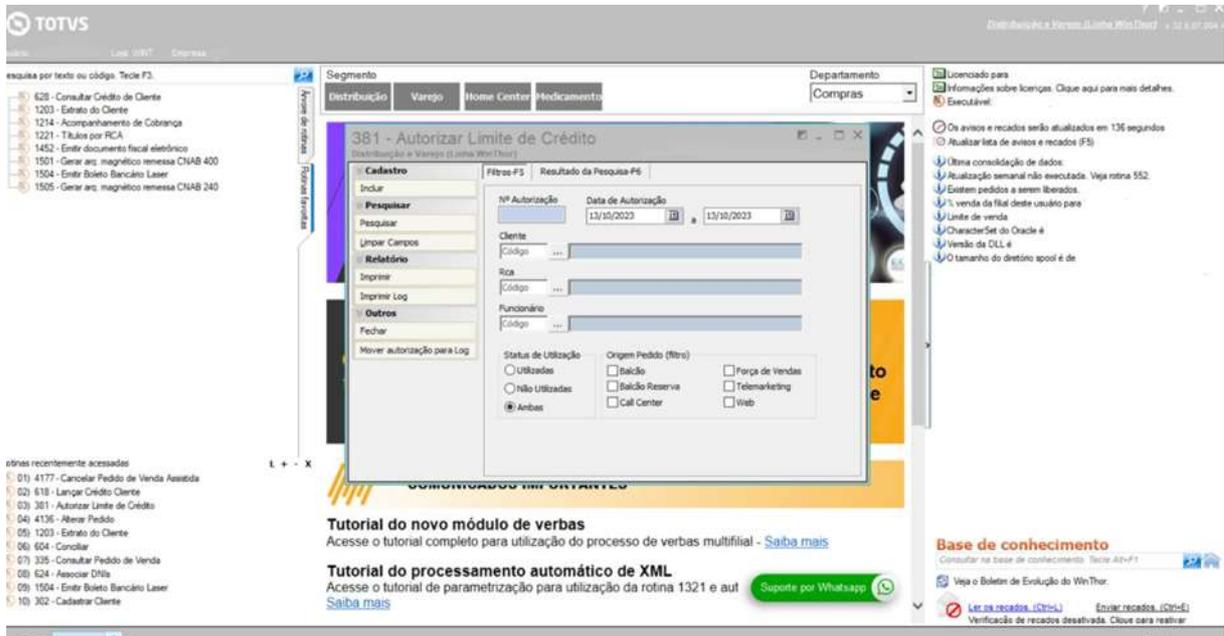
Quando há algum problema técnico no boleto do cliente ou quando é feita alguma negociação de pagamento com clientes inadimplentes, a organização solicita o pagamento através de depósito bancário, transferência entre contas correntes ou pix. Após a conciliação bancária, esse valor será denominado como Depósito Não Identificado (DNIs), em outras palavras, o valor está presente na conta bancária da empresa, mas não foi atrelado a algo. A rotina número 624 – Associar DNI's consiste em associar esses valores com os títulos que foram recebidos através das formas alternativas de pagamento apresentadas para que sejam associadas a algo e que possam ser baixadas no sistema através da rotina 1207 – Baixar título, explanada anteriormente.

No setor analisado também há analistas de crédito, que são profissionais que buscam, analisam, decidem e concedem limite de crédito. De acordo com Blatt (2003), o analista de crédito possui grande responsabilidade com relação às vendas, fluxo de caixa e os níveis de lucros da empresa. “A análise de crédito consiste em identificar, através de instrumentos financeiros e estatísticos, a probabilidade de um cliente em pagar ou não pagar o crédito que lhe foi concedido”, defende a argumentação de Assaf Neto e Lima (2009, p.680), para tal processo, no Brasil, há empresas prestadoras de serviços que prestam assessoria na decisão de concessão de crédito, como o Serasa.

Na plataforma do Serasa, é possível obter uma série de informações sobre os clientes, como o histórico de débito, o tempo de relação com os demais fornecedores e o nível de faturamento tanto mensal quanto anual.

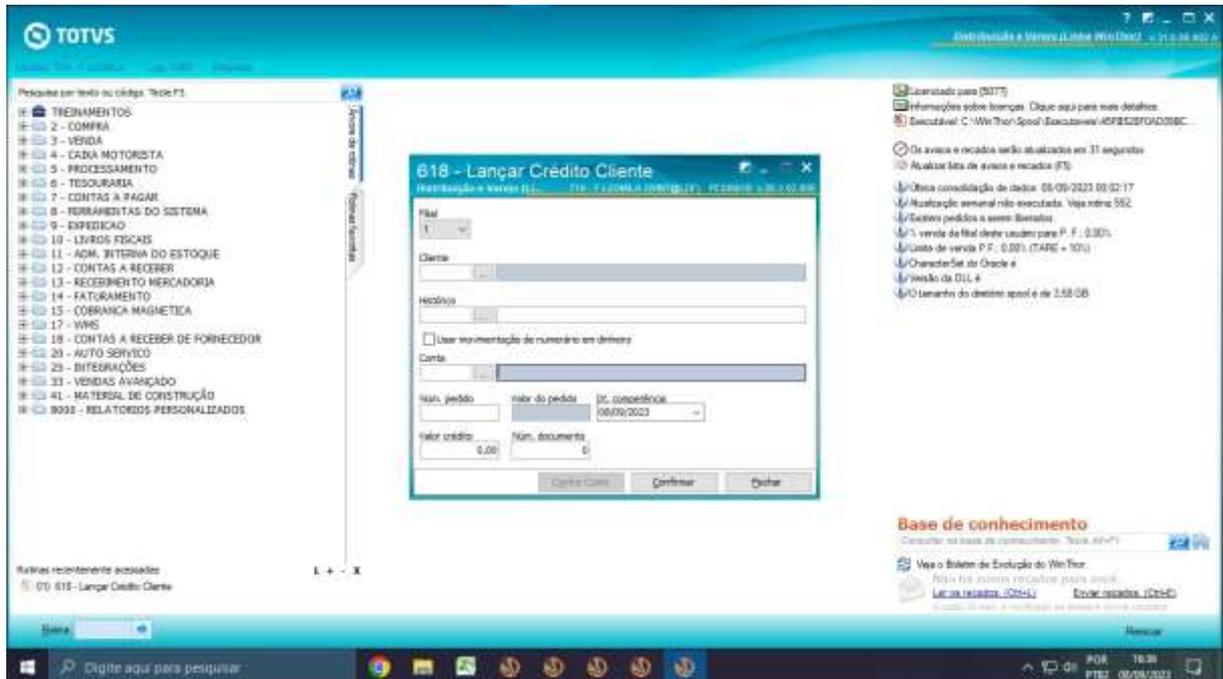
No que se refere ao setor de análise de crédito da organização, as seguintes rotinas são utilizadas:





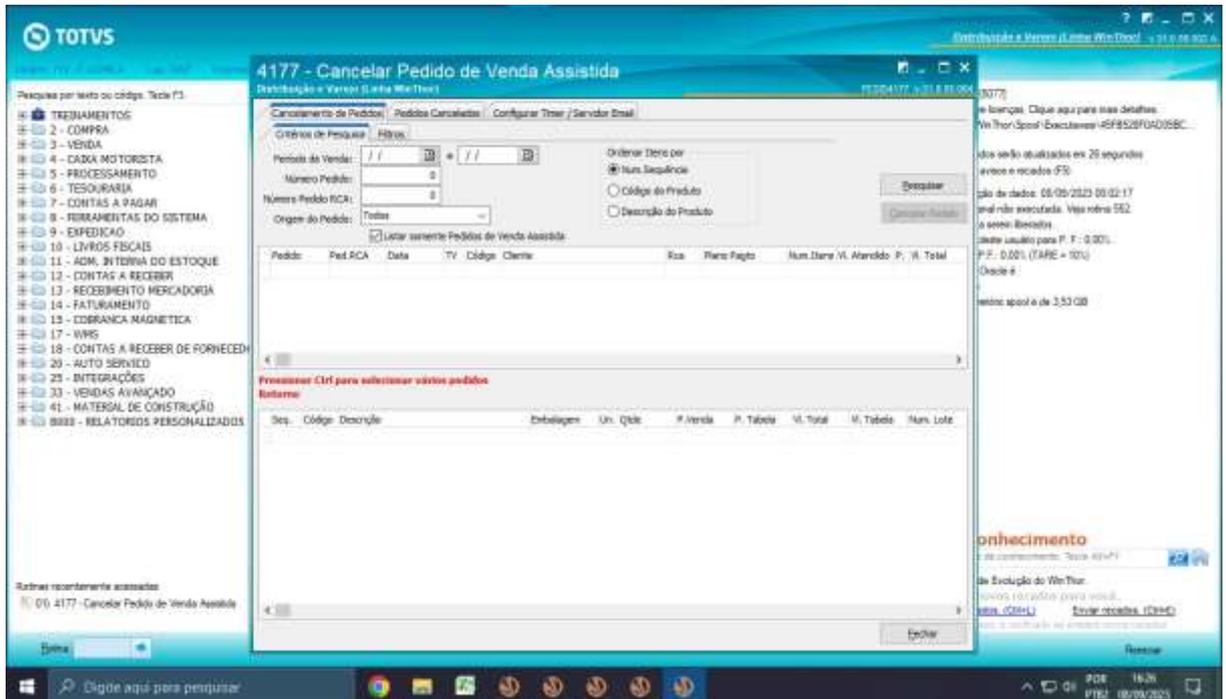
Página do sistema *Winthor*, 2023.

Como citado, as formas de pagamento dos produtos na organização são à vista, isto é, pagos por pix, depósito ou transferência para a conta bancária da empresa ou a prazo, pagos por boletos bancários. Para a liberação de pedido à vista, há passos a serem seguidos, são eles: é necessário verificar se o comprovante de pagamento enviado pelo RCA está igual ao valor do pedido passado e se o valor está presente no extrato bancário; na rotina 381 – Autorizar limite de crédito, é preciso incluir o pedido que consta como bloqueado e colocar uma menção que confirma que o valor está presente na instituição financeira.



Página do sistema WinThor, 2023.

Após o registro na rotina anterior, para pedidos cujo pagamento são à vista, é necessário efetuar o lançamento do crédito no valor a ser abatido referente ao valor do pedido. A rotina acima de número 618 – Lançar Crédito Cliente refere-se a realizar esse lançamento selecionando o referido cliente, o banco no qual o pagamento foi efetuado e o valor do crédito a ser lançado. Após 24h será realizada a conciliação bancária, conseqüentemente, será feito a relação entre o crédito lançado e o valor do pedido, isto é, o crédito será baixado no sistema manualmente.



Página do sistema Winthor, 2023.

A imagem acima diz respeito à rotina número 4177 – Cancelar pedido de venda assistida. A organização trabalha com a política de cancelamento de pedidos que não foram concluídos, seja por falta de pagamento, isto é, quando algum pedido cujo forma de pagamento é a vista e o pagamento não é realizado, por desistência do cliente ou pelo pedido não atender a margem de lucro que é viável para a empresa.

Segundo Marion (2009) citado por Susin (2013), margem de lucro significa quantos centavos de cada real de venda restaram após a dedução de todas as despesas, pensamento que vai de encontro com o que afirma Matarazzo (2010) citado por Susin (2013), na qual diz que “margem representa a eficiência de despesas em relação às vendas, pois quanto menores as despesas maior será a margem de lucro. Esses cancelamentos ocorrem após 48 horas do envio do pedido pelos RCAs através dos analistas de crédito.

A partir da concessão de crédito, em muitos casos, há o surgimento da inadimplência que é definido por Sandroni (1999, p. 293) como “a falta de cumprimento das cláusulas contratuais em determinado prazo, além de permanecer em débito, a parte inadimplente fica sujeita a pagamentos de juros de mora, multa e/ou outros encargos”. Como forma de resolução da inadimplência, as organizações utilizam a denominada política de cobrança, que são os procedimentos adotados para cobrar as duplicatas, isto é, as Notas Fiscais a receber tendo como base a sua data de vencimento.

Conforme Silva (2006) citado por Potrich *et al.* (2012) “a gestão de cobrança deve estar

focada na maximização visando melhorar o fluxo de caixa e na minimização de perdas de negócios futuros”, desta forma, a cobrança se torna um fator de suma importância no ciclo operacional e financeiro de uma organização.

Quanto ao setor de cobrança, as rotinas utilizadas do SIG são apresentadas da seguinte maneira:

The screenshot displays the '1203 - Extrato do Cliente' window in the Winthor system. The window title is '1203 - Extrato do Cliente' and the subtitle is 'Pesquisa e Visualização de Clientes'. The interface is divided into several sections: 'Parâmetros de pesquisa' (search parameters) with fields for 'CPF', 'Nome Fantasia', and 'Razão Social'; 'Dados do Cliente' (client data) with fields for 'Nome', 'Fantasia', 'CNPJ', 'CNPJ Bloco', 'Nome Atual', 'CPF/CNPJ Bloco', and 'Nome Atual'; and 'Dados de Cobrança' (billing data) with fields for 'Código', 'Nome', 'Fantasia', 'Cód. Cliente Prim.', 'Cliente Prim.', 'CPF/CNPJ', 'Razão Social', 'Filiação', 'Cobrança', and 'Cód. R.C.A.'. There are also several checkboxes for payment preferences, such as 'Somente débitos com cheque de depósito' and 'Somente débitos com bloco SISABA (SISAB)'. The window includes a 'Pesquisar' (Search) button and a 'Limpar' (Clear) button. The taskbar at the bottom shows the Windows Start button, a search bar, and several application icons, including the Winthor system icon.

Página do sistema *Winthor*, 2023.

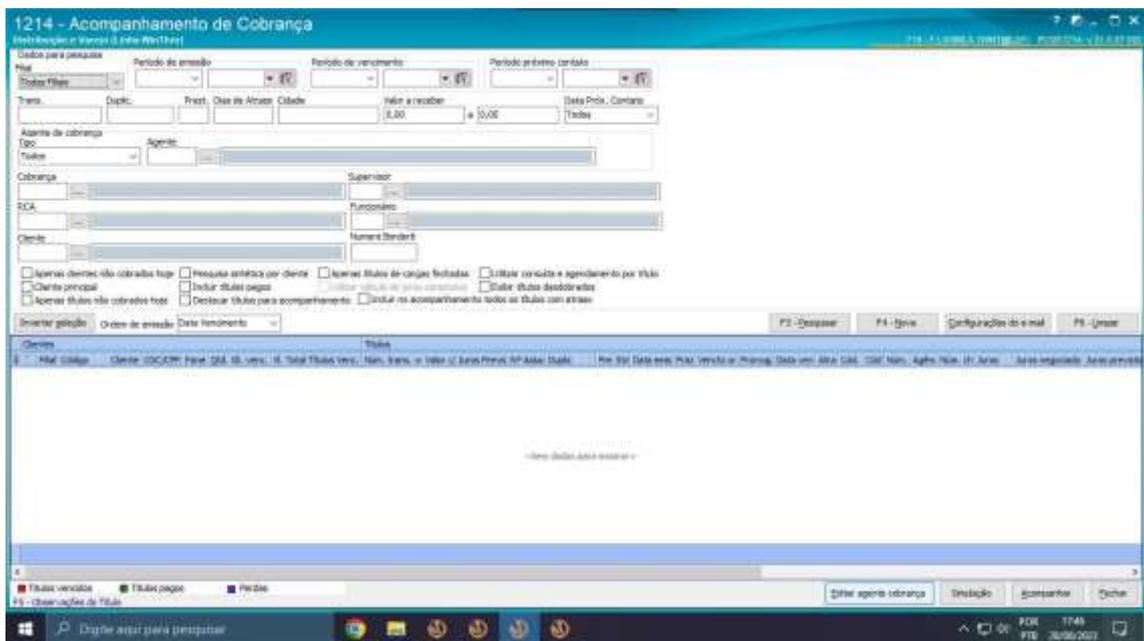
No sistema *Winthor*, todos os clientes são cadastrados e identificados por códigos numéricos, mas há também a opção de pesquisa pelo número do Cadastro de pessoa jurídica (CNPJ), pela razão social ou pelo nome fantasia da organização, sendo essas opções minimamente utilizadas. A página acima refere-se a rotina número 1203 denominada de Extrato do cliente, considerada pela organização como a “mãe das rotinas”.

Página do sistema *Winthor*, 2023.

Quando o código do cliente é pesquisado, é possível visualizar todos os dados cadastrais do cliente, como a razão social, nome fantasia, meios de contato, as formas de pagamento atrelados a esse cliente, anexos, isto é, documentos referentes ao cliente, além disso, é possível emitir uma análise de crédito atual, considerando o histórico do cliente. A página inicial da rotina ainda informa a última compra faturada, o valor a receber e o limite de crédito concedido.

Página do Sistema *Winthor*, 2023.

Essa rotina é considerada pela organização a mais importante pois possui todas as informações agregadas do cliente. Por exemplo, na aba “Extrato”, é possível filtrar títulos que constam em aberto, títulos já baixados, assim como, títulos que estão a vencer. Nas demais abas da rotina, é possível filtrar as informações pela empresa matriz ou filial, extrair e anexar documentos de análise de crédito, conferir créditos concedidos, alterações no limite de crédito e também incluir observações específicas sobre o cliente.



Página do sistema *Winthor*, 2023.

A imagem acima relaciona-se à rotina número 1214 denominado de Acompanhamento de Cobrança, que serve para registrar todo contato realizado com os clientes, a fim de possuir um maior controle do trabalho realizado pela a equipe responsável pela cobrança de clientes inadimplentes. A rotina funciona através do filtro das datas de vencimento dos títulos e pelos códigos dos clientes, para registro da cobrança efetuada.

A presente rotina é importante para os gestores, pois auxilia na verificação da produtividade da equipe.

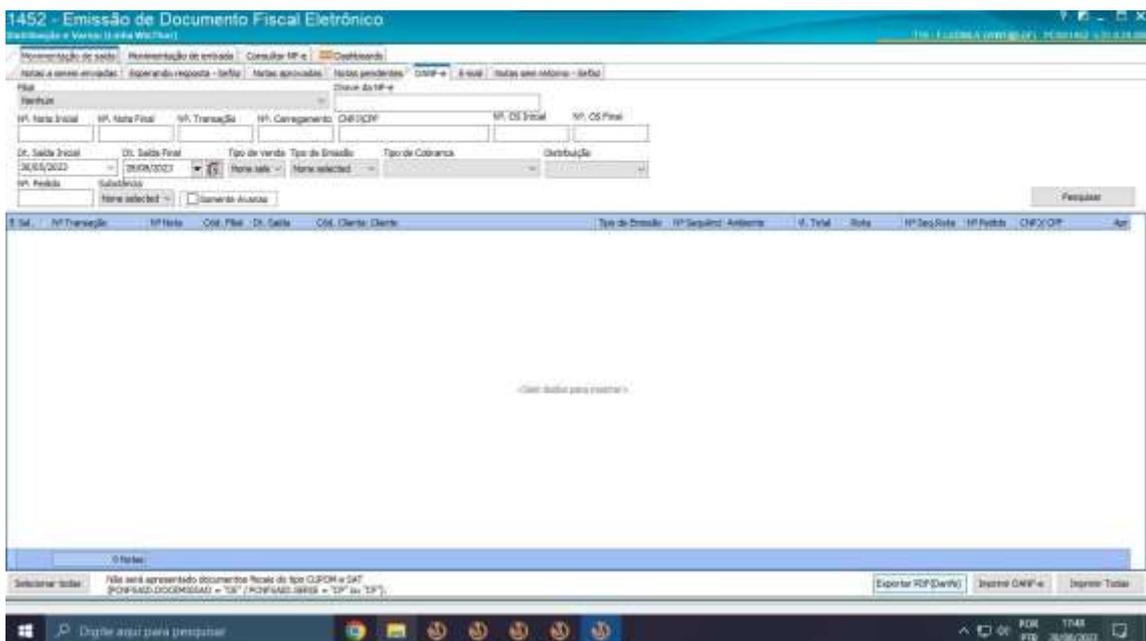


-> Clique aqui para pesquisar



Página do sistema Winthor, 2023.

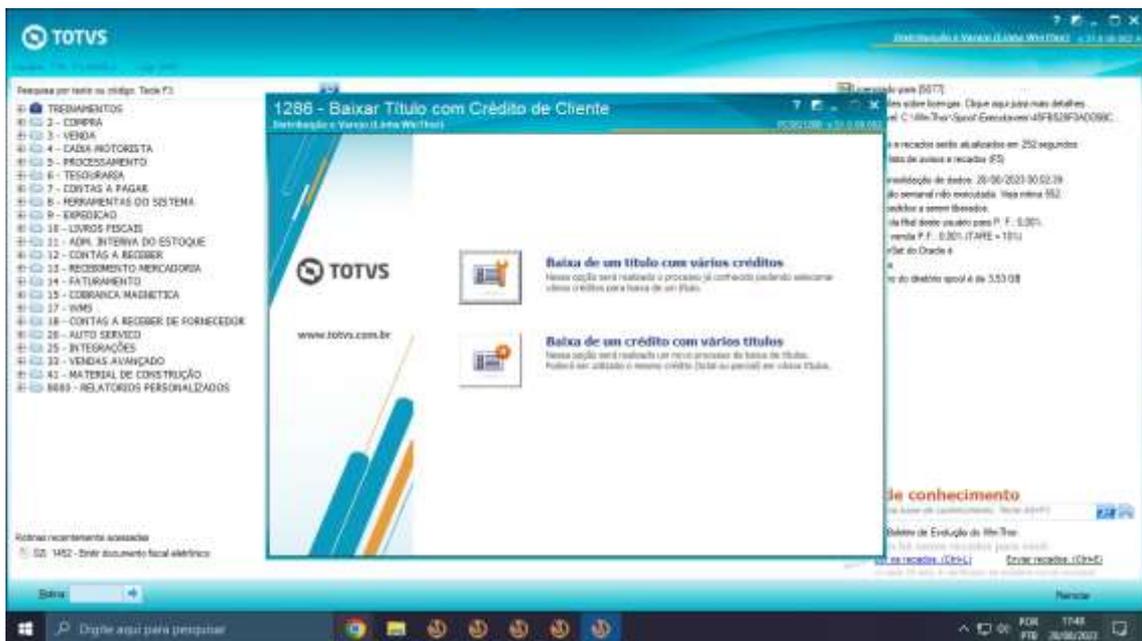
A imagem exposta acima apresenta a rotina número 1504 denominada de Emitir boleto bancário laser, ela é utilizada para emissão de boletos bancários, selecionando o banco em que a NF foi faturada, seja ele banco Bradesco, Itaú ou Banco do Brasil. Dentre suas funções, está a de envio automático dos boletos bancários via email para os clientes, sendo este email previamente cadastrado e disponível no sistema na rotina 1203 – Extrato do Cliente.



Página do sistema Winthor, 2023.

A imagem acima mostra a rotina número 1452 – Emissão de Documento Fiscal

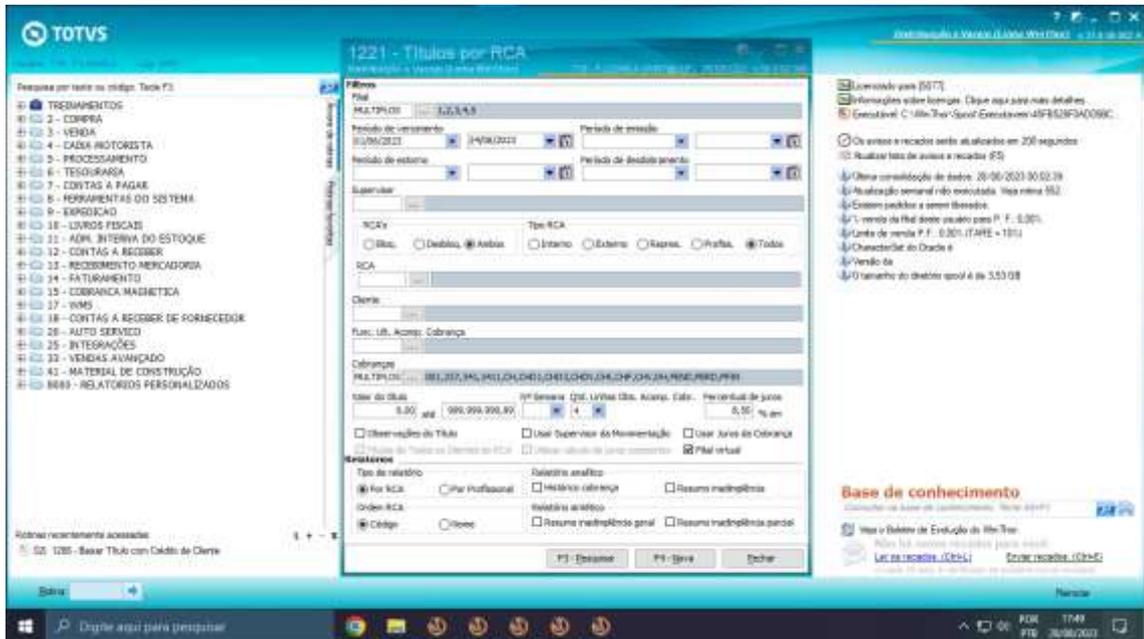
Eletrônico. Essa rotina é utilizada para emissão de Notas Fiscais de vendas de mercadorias, assim como, para Notas Fiscais de devolução de produtos. Nela também podemos identificar Notas Fiscais canceladas pelo emissor e Notas Fiscais denegadas, que são aquelas que a Secretaria da Fazenda (SEFAZ) identifica alguma irregularidade na sua emissão, seja ela pendências fiscais do cliente ou do emissor, sendo assim, inviável a sua emissão e seu faturamento.



Página do sistema Winthor, 2023.

A janela acima trata-se da rotina número 1286 – Baixar título com crédito do Cliente, ela é utilizada para a concessão de um crédito para um referido cliente. Para disponibilizar um crédito para um cliente, a organização detém de 03 opções: quando há devolução total ou parcial dos produtos faturados na Nota Fiscal, sejam elas por motivos técnicos como apresentação de produtos com avarias, erro do vendedor ou desistência da compra; o crédito também é disponibilizado quando há um pagamento indevido do cliente, em que o mesmo é responsável por efetuar o pagamento do boleto bancário e logo em seguida realizar o pagamento por transferência bancária, resultando em um pagamento em duplicidade, ou quando há um desconto no boleto mas o cliente acaba pagando o valor cheio, isso é, sem o desconto, resultando assim, em um pagamento a maior.

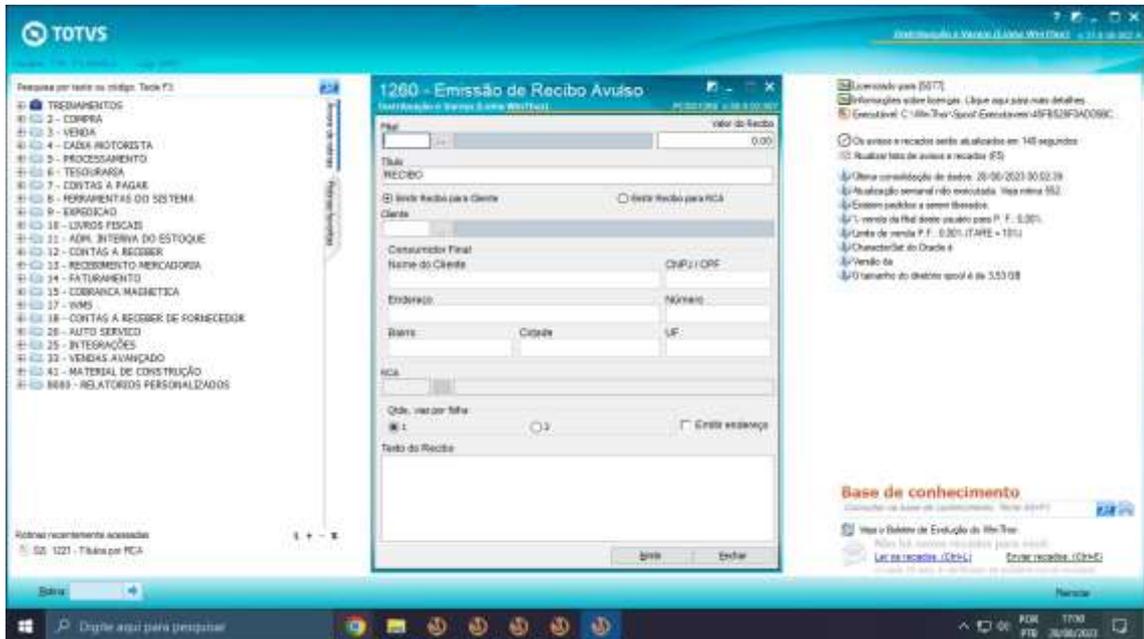
Nessa rotina, é possível selecionar o crédito disponível e utilizá-lo para conceder um desconto parcial da Nota Fiscal que gerou o crédito ou realizar a baixa total da Nota Fiscal juntamente ao banco em que foi registrada.



Página do sistema Winthor, 2023.

Para a realização das cobranças dos clientes inadimplentes, é necessário um relatório diário contendo os dados de tais clientes. A imagem acima demonstra a rotina número 1221 – Títulos por RCA, assim como, os clientes são cadastrados no sistema como códigos numéricos, os RCAs e os supervisores regionais também são. Nessa rotina é possível emitir os relatórios filtrando-os pela matriz ou filiais, pela data de vencimento ou emissão desses títulos e ainda realizar a pesquisa individual através dos códigos.

O relatório emitido por essa rotina mostra detalhadamente todas as informações necessárias para a realização da cobrança, tais como o código do cliente, a razão social, a data de emissão da NF, a data de vencimento do título, o valor original do documento e o valor com os juros atrelado ao dia de atraso.



Página do sistema Winthor, 2023.

Os títulos pagos pelos clientes através dos boletos bancários retornam para a organização através do retorno bancário diário, em que há a conciliação entre os títulos em aberto e os títulos registrados e pagos no banco. A empresa também trabalha com os pagamentos via transferências bancárias, podendo essas serem efetuadas apenas com autorização do financeiro da organização. A partir disso, há muitos clientes que solicitam um recibo de quitação do pagamento efetuado.

A imagem acima mostra a rotina número 1260 – Emissão de Recibo Avulso, ela é responsável por emitir o recibo de quitação, para tal, é necessário o preenchimento das informações acerca do documento requerido nos locais indicados na rotina, como valor do recibo, código do cliente e elaborar um texto especificando o valor pago e quais NFs ou parcelas serão baixados no sistema, de acordo com o pagamento.

Todas as rotinas descritas são importantes para o bom funcionamento do SIG na distribuidora, contudo ainda não se tinha esta descrição na empresa estudada, nem um diagnóstico feito por outro técnico e funcionário da empresa, analisando o funcionamento sistêmico operante.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral deste trabalho de conclusão de curso foi diagnosticar o funcionamento e impacto no uso do Sistema Integrado de Gestão (SIG), no setor de Crédito e Cobrança em uma distribuidora. Por se tratar de uma pesquisa em meio ao local de trabalho da autora, a pesquisa foi ainda mais relevante, tanto para o ambiente organizacional quanto para o ambiente acadêmico, apresentando uma experiência ainda mais enriquecedora.

Para atingir uma maior compreensão sobre o objetivo geral do trabalho, definiu-se três objetivos específicos. Com o apoio do primeiro objetivo específico, na qual a proposta foi verificar o funcionamento e o impacto do sistema integrado de gestão na empresa, notou-se que o sistema detém uma grande parte do funcionamento da organização, visto que, os trabalhos diários são realizados através da sistematização definida neste processo automatizado.

O segundo objetivo específico consistia em definir as rotinas, mostrando seus controles e avaliações dentro do SIG do setor crédito e cobrança na empresa estudada. O objetivo foi atendido à medida que foram descritos as maneiras de utilização do sistema e a sua ligação com o trabalho no dia a dia do setor na distribuidora, constatando que o mesmo auxilia na gestão do trabalho a ser realizado e na tomada de decisão frente à organização.

Quanto ao último objetivo específico, este conduziu-se por apresentar ações de melhorias nas rotinas encontradas, como forma de ajustar impactos não assertivos, na organização do SIG na distribuidora. Para algumas rotinas existentes no SIG, dar-se-á algumas melhorias, inclusive para o cumprimento de um dos objetivos traçados, e com a apresentação de organização do SIG na distribuidora, é possível apontar sugestões nas abas do sistema, tais como: quando referido a rotina 1203 - Extrato do cliente, os arquivos anexados na rotina poderiam ser abertos a partir de um duplo *click* pois auxiliaria na otimização do trabalho, já em relação a rotina 4136 - Alterar pedido de venda, o sistema poderia sinalizar quem efetuou a liberação dos pedidos que estavam liberados previamente e foram bloqueados.

Quanto a rotina número 618 - Lançar crédito, uma sugestão de melhoria é um espaço para anexação do comprovante de pagamento para compras à vista, pois ofereceria para a equipe de análise de crédito um maior controle de liberação e de valores transferidos para a conta bancária, caso haja alguma futura dúvida sobre a operação.

A partir da vivência da autora, foi possível apontar outro impasse para uma proposta de melhoria, sendo ela referente a rotina número 1504 que diz respeito a emissão de boletos bancários, a rotina só emite boletos de determinados bancos previamente selecionados, porém, há casos de clientes terem diversos boletos bancários de diferentes instituições financeiras e

solicitar eles, nesse caso, sendo necessário a disposição de tempo para selecionar e salvar o arquivo um a um, a proposta de resolução seria analisar o sistema de informação e desenvolver alguma ferramenta que auxilie na pesquisa desses documentos, promovendo assim, uma maior agilidade na efetivação das tarefas. Comenta-se ainda, que o problema de pesquisa neste trabalho se cumpriu ao atender estes objetivos definidos.

Ademais, a partir desses apontamentos, é possível apreciar um aumento no desempenho dos profissionais e o entendimento destas atividades rotineiras, padronizando-as adequadamente a prática existente no cotidiano.

Coube a metodologia, a contribuição efetiva do cumprimento neste propósito acadêmico, ou seja, de se ter um trabalho de conclusão de curso, elaborado com finalidade técnico científica, ainda com a seleção da amostra baseada na disponibilidade para a coleta das informações no ambiente prático.

Contudo, a principal limitação encontrada para a realização do presente trabalho de pesquisa, foi a falta de dados mais abrangentes acerca do sistema de informação utilizado pela empresa em sua totalidade, considerando todos os seus setores.

A pesquisa contribuiu para o desenvolvimento da pesquisadora na medida em que permitiu uma visão sobre o uso de um sistema de informação, aumentando o seu conhecimento acerca do tema, com foco na tecnologia e seu impacto na organização, já quanto a contribuição da pesquisa para o curso de administração, impulsiona o estudo do uso dos sistemas de informação como um forte aliado na gestão de empresas.

Ademais, fica como proposta para futuras possíveis pesquisas, a análise mais abrangente e diversa, isto é, em outros setores da economia para análise sobre a presente temática.

## REFERÊNCIAS

ASSAF NETO, Alexandre; LIMA, Fabiano Guasti. Curso de Administração Financeira. São Paulo: Atlas, 2009.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod\\_resource/content/1/BARDIN\\_L\\_1977\\_Analise\\_de\\_conteudo\\_Lisboa\\_edicoes\\_70\\_225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod_resource/content/1/BARDIN_L_1977_Analise_de_conteudo_Lisboa_edicoes_70_225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf)> Acesso em: 17/09/2023.

BARROS; Conceição de Maria Pinheiro; BRAGA, Maísa Cruz; SILVA, Joelma Soares. As competências gerenciais na atuação do secretário executivo no nível estratégico. **Revista expectativa**, Paraná, v. X, nº 10, 2011, p. 91-106. Disponível em: <<https://e-revista.unioeste.br/index.php/expectativa/article/view/6096/4700>> Acesso em: 18/09/2023.

BATISTA, Emerson O. Sistemas de Informação: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. 2ª ed. São Paulo. Editora Saraiva, 2013. Disponível em: <[https://daisyaguilera.files.wordpress.com/2011/02/livro-sistema-de-informac3a7c3a3o\\_parte1.pdf](https://daisyaguilera.files.wordpress.com/2011/02/livro-sistema-de-informac3a7c3a3o_parte1.pdf)> Acesso em: 09/10/2023.

BLATT, Adriano. Avaliação depende de dados consistentes e experiência profissional. Disponível em: <[http://www.sci.com.br/cmn\\_mat.asp?MAT\\_COD=38&MAT\\_ANO=2003](http://www.sci.com.br/cmn_mat.asp?MAT_COD=38&MAT_ANO=2003)> Acesso em: 07/10/2023.

BRATZ, A. Valmor. Sistemas de informação gerencial. São Paulo, 2015. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rae/a/DHRXp3MPRg83LJyJKjKNHgx/>> Acesso em: 07/10/2023.

CAMPOMAR, Marcos Cortez; KHAUAJA, Daniela Motta Romeiro. O sistema de informações no planejamento de marketing: em busca de vantagem competitiva. São Paulo, 2011. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/jistm/a/t3dJZQFvqL8K4jQFy5tBxDM/#>> Acesso em: 07/10/2023.

CHOPRA, S.; MEINDL. Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos – Estratégia, Planejamento e Operação. 6ª ed. Prentice Hall, 2016.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo (Org.). **Métodos de Pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009. Disponível em: <<https://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>> Acesso em: 16/09/2023.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>> Acesso em: 16/09/2023.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <[https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo\\_C1\\_como\\_elaborar\\_projeto\\_de\\_pesquisa\\_-\\_antonio\\_carlos\\_gil.pdf](https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf)> Acesso em: 16/09/2023.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de Pesquisar. Como fazer pesquisa qualitativa em**

**Ciências Sociais.** 8 ed. Rio de Janeiro: Record, 2004, Disponível em:

<[http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/lobelia.faceira/ensino/programa-de-pos-graduacao-em-memoria-social/seminario-de-pesquisa-doutorado-memoria-social/textos/goldenberg-a-arte-de-pesquisar/at\\_download/file](http://www.unirio.br/cchs/ess/Members/lobelia.faceira/ensino/programa-de-pos-graduacao-em-memoria-social/seminario-de-pesquisa-doutorado-memoria-social/textos/goldenberg-a-arte-de-pesquisar/at_download/file)> Acesso em: 16/09/2023.

HOPPEN, N. Resolução de problemas, tomada de decisão e sistemas de informações. Programa de Eficácia Gerencial. Caderno de Administração Geral. Porto Alegre, 1992.

IUDÍCIBUS, Sérgio de; Martins, Eliseu; Gelbcke, Ernesto Rubens. Manual da Contabilidade das Sociedades por Ações. Fipecafi – Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras, FEA/USP. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002. Disponível em: <<https://repositorio.usp.br/item/001359723>> Acesso em: 07/10/2023.

Karapetrovic, S., & Willborn, W. (1998). Integration of quality and environmental management systems. *The TQM Magazine*, 10(3), 204-213. <http://dx.doi.org/10.1108/09544789810214800>.

KLEINA; Mariana; SOUZA, Lucas Cherobim Ferreira. Desenvolvimento de sistema de informação gerencial para uma empresa do setor de bioenergia. **Revista científica eletrônica de engenharia de produção.** Curitiba, Paraná, 2017. Disponível em: <<https://docs.ufpr.br/~marianakleina/TCC6.pdf>> Acesso em: 07/10/2023.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. Sistemas de Informações gerenciais, 7º ed. São Paulo, 2007. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7552318/mod\\_resource/content/1/Laudon%20e%20Laudon.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7552318/mod_resource/content/1/Laudon%20e%20Laudon.pdf)> Acesso em: 11/10/2023.

MAGALHÃES; Joseni Cristiane de Oliveira Barboza; SAMPAIO, Franco Vieira. Mapeando a TI verde em empresas de cidades da fronteira com o Uruguai. **Revista Brasileira de educação ambiental.** São Paulo, v. 11, nº 4, 2016, p.117-129. Disponível em: <<https://periodicos.unifesp.br/index.php/revbea/article/view/2085/1377>> Acesso em: 07/10/2023.

O'BRIEN, James A. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet. 2º ed. São Paulo, 2004. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/doc/206807492/O-BRIEN-James-A-Sistemas-de-Informacao-e-as-Decisoes-Gerenciais-na-Era-da>>.

POTRICH, Ani Caroline Grigion *et al.* Política de cobrança de contas a receber: Um estudo de caso no comércio varejista de materiais de construção. **Revista Eletônica Sistemas & Gestão\***. Rio Grande do Sul, v. 7, nº 3, 2012 - p. 392-401. Disponível em: <[https://web.archive.org/web/20170606130450id\\_/http://www.revistasg.uff.br:80/index.php/s/article/viewFile/V7N3A8/V7N3A8](https://web.archive.org/web/20170606130450id_/http://www.revistasg.uff.br:80/index.php/s/article/viewFile/V7N3A8/V7N3A8)> Acesso em: 07/10/2023.

REIS; Thiago. Conciliação bancária: como funciona esse processo financeiro?. Suno, 2019. Disponível em: <<https://www.suno.com.br/artigos/conciliacao-bancaria/>> Acesso em: 07/10/2023.

REZENDE, Denis Alcides. Sistemas de informações organizacionais. 1º ed. São Paulo, 2005. Disponível em: <[https://www.researchgate.net/publication/43179924\\_Livro\\_Sistemas\\_de\\_Informacoes\\_Orga](https://www.researchgate.net/publication/43179924_Livro_Sistemas_de_Informacoes_Orga)>

[nizacionais Guia Pratico para Projetos.](#)> Acesso em: 07/10/2023.

RICHARDSON, Roberto Jarry e Colaboradores. Pesquisa Social: **Métodos e Técnicas**. 3º ed. Revisada e Ampliada. São Paulo: Atlas, 1999. Disponível em:

<[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3034822/mod\\_resource/content/1/Texto%20-%20Pesquisa%20social.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3034822/mod_resource/content/1/Texto%20-%20Pesquisa%20social.pdf).> Acesso em: 16/09/2023.

SÁ-SILVA, Jackson Ronie; ALMEIDA, Cristóvão Domingos de; GUINDANI, Joel Felipe. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História e Ciências Sociais**, São Leopoldo, RS, Ano 1, n.1, jul., 2009. Disponível em:

<<https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351/pdf>.> Acesso em: 17/09/2023.

SANDRONI, Paulo. Novíssimo dicionário de economia. São Paulo: Best Seller, 1999. Disponível em:

<[http://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/magaldi/GEO\\_ECONOMICA\\_2019/dicionario-de-economia-sandroni.pdf](http://www2.fct.unesp.br/docentes/geo/magaldi/GEO_ECONOMICA_2019/dicionario-de-economia-sandroni.pdf).> Acesso em: 07/10/2023.

SANTOS, Jorge Alberto dos. Sistemas de Informação: Apoio aos processos de tomada de decisão estratégica. Brasília, 2009. Disponível em:

<<https://repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/10083/1/20650970.pdf>.> Acesso em: 29/09/2023.

SOMMERVILLE, Ian. Engenharia de Software, 9º ed. São Paulo, 2011. Disponível em:

<<https://www.facom.ufu.br/~william/Disciplinas%202018-2/BSI-GSI030-EngenhariaSoftware/Livro/engenhariaSoftwareSommerville.pdf>.> Acesso em: 29/09/2023.

SUSIN, Simone. Análise da lucratividade e rentabilidade na maior rede varejista do Brasil. Caxias do Sul, 2013. Disponível em:

<<https://repositorio.ucs.br/xmlui/bitstream/handle/11338/1676/TCC%20Simone%20Susin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.> Acesso em: 07/10/2023.

SCHMITT, Carlos Alberto. Sistemas Integrados de Gestão empresarial: Uma contribuição do estudo do comportamento organizacional e dos usuários na implantação de sistema ERP. Santa Catarina, 2004. Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/86941/202544.pdf>>. Acesso em: 16/09/2023.

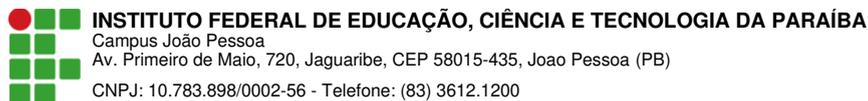
TRIVIÑOS, Augusto. N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais. A pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas. 1987. Disponível em:

<[https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em\\_Ciencias-Sociais.pdf](https://www.hugoribeiro.com.br/biblioteca-digital/Trivinos-Introducao-Pesquisa-em_Ciencias-Sociais.pdf).> Acesso em: 16/09/2023.

VERGARA, S.C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997. Disponível em: <<https://docero.com.br/doc/8sxc8>>. Acesso em: 16/09/2023.

WOOD JR., T. Modas e modismos gerenciais: o caso dos sistemas integrados de gestão. Série de Relatórios de Pesquisa, NPP, Núcleo de Pesquisas e Publicações. Escola de Administração de Empresas de São Paulo, FGV. Relatório n. 16/ 1999. Disponível em:

<<https://pesquisaeaespg.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/publicacoes/Rel16-1999.pdf>.> Acesso em: 16/09/2023.



## Documento Digitalizado Restrito

### ENTREGA TCC - Fernanda Santos

**Assunto:** ENTREGA TCC - Fernanda Santos  
**Assinado por:** Fernanda Santos  
**Tipo do Documento:** Anexo  
**Situação:** Finalizado  
**Nível de Acesso:** Restrito  
**Hipótese Legal:** Informação Pessoal (Art. 31 da Lei no 12.527/2011)  
**Tipo do Conferência:** Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Fernanda Ludmila Goncalves Marques de Brito Santos, ALUNO (20182460032) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 13/12/2023 15:38:48.

Este documento foi armazenado no SUAP em 13/12/2023. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1021966  
Código de Autenticação: 7e24ce4abb

